RAPPORT ANNUEL DE GESTION

Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion

2015-2016

FRANCISATION

ENGAGEMENT HUMANITAIRE

PROSPÉRITÉ

SOCIÉTÉ INCLUSIVE

NOUVELLE POLITIQUE

Québec

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion

2015-2016

Le *Rapport annuel de gestion 2015-2016* du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion a été réalisé par la Direction de la planification, de la recherche et des statistiques, en collaboration avec les secteurs et directions du Ministère.

Pour toute information sur les activités du Ministère :

Sites Internet

www.midi.gouv.qc.ca
www.quebecinterculturel.gouv.qc.ca
www.immigration-quebec.gouv.qc.ca

Demandes de renseignements

Région de Montréal : 514 864-9191
Partout ailleurs au Québec : 1 877 864-9191
Section *Pour nous joindre* des sites Internet

Capsules d'information

(7 jours sur 7, 24 heures sur 24 — français, anglais et espagnol)
Région de Montréal : 514 864-9292
Partout ailleurs au Québec : 1 866 864-9292

Appareil téléscripteur pour les personnes sourdes et malentendantes

Région de Montréal : 514 864-8158
Partout ailleurs au Québec : 1 866 227-5968

La source des données utilisées dans ce document est le Ministère à moins de mention contraire dans le texte.

Rédaction épicène

Ce rapport annuel de gestion a été rédigé en recourant à des termes et à des expressions neutres qui se rapportent à la fois aux genres féminin et masculin. Lorsque cela se révèle nécessaire, le féminin accompagne le masculin pour assurer une rédaction inclusive.

Glossaire

Pour faciliter la compréhension des expressions et termes relatifs aux domaines relevant de la mission du Ministère, un glossaire est proposé à l'Annexe 1 du rapport.

Symboles

identifie la contribution du Ministère à l'atteinte des objectifs de la *Stratégie pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2011-2016*.

identifie les enjeux et les orientations du *Plan stratégique 2012-2016* s'inscrivant en cohérence avec le *Plan d'action de développement durable 2013-2015* du Ministère.

Dépôt légal — Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2016

ISBN Version imprimée : 978-2-550-76371-0
ISBN Version électronique : 978-2-550-76372-7

© Gouvernement du Québec — 2016
Tous droits réservés pour tous pays

La reproduction totale ou partielle de ce document est autorisée, à la condition que la source soit mentionnée.

MESSAGE DE LA MINISTRE

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
1045, rue des Parlementaires
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous soumettre le rapport annuel de gestion du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion pour l'exercice financier qui se termine le 31 mars 2016.

Ce rapport rend compte des résultats obtenus au regard du *Plan stratégique 2012-2016*. Il présente les réalisations liées aux engagements du Ministère définis dans la *Déclaration de services à la clientèle* et aux exigences législatives et gouvernementales. Il contient de nombreux renseignements d'intérêt public qui permettent de mieux connaître le Ministère et d'apprécier sa performance. Il témoigne également des efforts déployés par l'ensemble du personnel pour offrir des services de qualité.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

La ministre,

Kathleen Weil

Québec, septembre 2016

MESSAGE DU SOUS-MINISTRE

Madame Kathleen Weil
Ministre de l'Immigration,
de la Diversité et de l'Inclusion
Édifice Gérald-Godin
360, rue McGill
Montréal (Québec) H2Y 2E9

Madame la Ministre,

C'est avec plaisir que je vous présente le rapport annuel de gestion du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2016. Il vous est transmis pour dépôt à l'Assemblée nationale.

Le rapport respecte les exigences de la Loi sur l'administration publique et les consignes gouvernementales. Il témoigne d'un important effort de gestion axée sur la performance de l'ensemble du personnel du Ministère.

Dans l'exercice de mes fonctions, je suis fier d'être appuyé au quotidien par des personnes compétentes, engagées et mobilisées dans l'accomplissement de notre mission.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, l'assurance de ma haute considération.

Le sous-ministre,

Robert Baril

Montréal, septembre 2016

TABLE DES MATIÈRES

DÉCLARATION DE LA DIRECTION 6

RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE L'AUDIT INTERNE, DE L'ÉVALUATION DE PROGRAMME ET DES ENQUÊTES 7

MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION, DE LA DIVERSITÉ ET DE L'INCLUSION 8

L'ANNÉE 2015-2016 9

FAITS SAILLANTS DES RÉSULTATS 10

SYNTHÈSE DES RÉSULTATS RELATIFS AUX OBJECTIFS DU *PLAN STRATÉGIQUE 2012-2016* 12

SYNTHÈSE DES RÉSULTATS RELATIFS AUX ENGAGEMENTS DE LA *DÉCLARATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE* 16

PERFORMANCE 2015-2016

PERFORMANCE RELATIVE AUX OBJECTIFS DU *PLAN STRATÉGIQUE 2012-2016*[1] 18

ENJEU 1 — Une immigration en réponse aux besoins et aux valeurs humanitaires du Québec 18

ORIENTATION 1 — Adapter la prospection, la promotion et la sélection de l'immigration de façon à répondre aux besoins et aux valeurs humanitaires du Québec 18

ENJEU 2 — La contribution de l'immigration à la vitalité du français 26

ORIENTATION 2 — Accroître la maîtrise du français des personnes immigrantes 26

ENJEU 3 — Une approche interculturelle partagée favorisant la pleine participation des personnes de toutes origines au développement du Québec 29

ORIENTATION 3 — Accroître la prise en compte de la diversité par l'ensemble des acteurs de la société 29

ORIENTATION 4 — Accélérer l'intégration des personnes immigrantes 30

ENJEU 5 — Une organisation efficiente, reconnue pour son leadership et sa capacité à se renouveler pour mieux servir la clientèle 34

ORIENTATION 6 — Transformer l'organisation pour accroître sa performance 34

ORIENTATION 7 — S'assurer avec les partenaires que l'offre de service gouvernementale soit adaptée, cohérente et intégrée 40

PERFORMANCE RELATIVE AUX ENGAGEMENTS DE LA *DÉCLARATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE* 44

CONFORMITÉ AUX LOIS ET AUX POLITIQUES GOUVERNEMENTALES 56

GESTION DES RESSOURCES

Ressources humaines 64

Ressources financières 72

Ressources informationnelles 78

ANNEXES

1. Glossaire 84
2. Lois et règlements dont l'application relève de la ministre de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion au 31 mars 2016 87
3. Plan d'action de développement durable 2015-2020 88
4. Partage des responsabilités Canada-Québec en matière d'immigration et d'intégration 89
5. Organigramme 90

1. L'enjeu 4 du *Plan stratégique 2012-2016* « La cohésion sociale de la collectivité québécoise autour du français, langue commune » ainsi que l'orientation et les objectifs afférents, relevant du Secrétariat à la politique linguistique (SPL), ne font pas partie des redditions de comptes 2014-2015 et 2015-2016 du Ministère. Depuis le 23 avril 2014, le SPL ne relève plus du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion.

DÉCLARATION DE LA DIRECTION

Les résultats et les explications contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2015-2016* relèvent de la responsabilité du sous-ministre de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion et des membres de la direction du Ministère. Cette responsabilité porte sur l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité des résultats, des données et des explications qui y sont présentés.

Tout au long de l'exercice 2015-2016, la direction du Ministère a eu recours à des systèmes d'information et à des mesures de contrôle fiables qui lui ont permis d'atteindre les objectifs fixés dans le *Plan stratégique 2012-2016*, de réaliser les engagements énoncés dans la *Déclaration de services à la clientèle* et de respecter les choix budgétaires présentés dans le *Plan annuel de gestion des dépenses 2015-2016*.

La Direction de l'audit interne, de l'évaluation de programme et des enquêtes a évalué le caractère plausible et la cohérence des résultats des indicateurs et des explications présentés dans le rapport annuel de gestion et a produit un rapport de validation.

À notre connaissance, les résultats, les données et les explications contenus dans le présent rapport annuel de gestion sont fiables ainsi que les contrôles afférents. Ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2016.

Les membres de la direction,

Robert Baril
Sous-ministre

Lucie Latulippe
Sous-ministre adjointe à l'Immigration

Alfred Pilon
Sous-ministre adjoint à l'Administration et aux Technologies de l'information

Jacques Leroux
Sous-ministre adjoint à la Participation et à l'Inclusion

Montréal, septembre 2016

RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE L'AUDIT INTERNE, DE L'ÉVALUATION DE PROGRAMME ET DES ENQUÊTES

Monsieur Robert Baril
Sous-ministre
Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion
Édifice Gérald-Godin
360, rue McGill
Montréal (Québec) H2Y 2E9

Monsieur le Sous-Ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats et des renseignements que contiennent les sections « Performance relative aux objectifs du *Plan stratégique 2012-2016* » et « Performance relative aux engagements de la *Déclaration de services à la clientèle* » du rapport annuel de gestion du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion pour l'exercice du 1er avril 2015 au 31 mars 2016.

La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de cette information incombe à la direction du Ministère. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information en nous basant sur les travaux réalisés au cours de notre examen.

Cet examen a été effectué conformément aux *Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne*. Les travaux ont consisté à recueillir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie. Notre examen ne visait pas à vérifier les systèmes de compilation, à évaluer le contrôle interne, ni à effectuer des sondages. Il ne constitue pas un audit.

Au terme de notre examen, nous concluons que les résultats et les renseignements présentés dans les sections « Performance relative aux objectifs du *Plan stratégique 2012-2016* » et « Performance relative aux engagements de la *Déclaration de services à la clientèle* » du rapport annuel de gestion du Ministère nous paraissent, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

La directrice de l'audit interne, de l'évaluation de programme et des enquêtes,

Manon Beauregard

Montréal, septembre 2016

MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION, DE LA DIVERSITÉ ET DE L'INCLUSION

MISSION

Promouvoir l'immigration, sélectionner des personnes immigrantes et soutenir la pleine participation des personnes issues de l'immigration au développement du Québec.

VISION

Un ministère compétent, engagé à faire de l'immigration une contribution reconnue à la vitalité et à la prospérité du Québec.

VALEURS

L'éthique est au cœur de la mission du Ministère qui dispose d'ailleurs d'un plan d'action en cette matière (voir p. 58). En complément à la *Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise*, le Ministère s'est doté d'un *Énoncé de valeurs organisationnelles* qui lui sert d'assise dans la réalisation de sa mission. Ces valeurs, que l'on retrouve dans le *Plan stratégique 2012-2016*, sont : la compétence, l'équité, l'intégrité, la loyauté, l'ouverture, le respect et le sens du service.

DOMAINES D'INTERVENTION

Le Ministère :

- Informe, recrute et sélectionne des candidates et candidats à l'immigration en fonction des besoins démographiques, économiques et linguistiques ainsi que de la capacité d'accueil de la société québécoise ;
- Facilite la réunification familiale entre les Québécoises et Québécois ayant obtenu le statut de résidence permanente ou la citoyenneté canadienne et les membres de leur famille et s'assure du respect des engagements pris à cet égard ;
- Participe à l'effort de solidarité internationale à l'égard des personnes réfugiées et autres personnes en situation semblable ;
- Favorise, avec ses prestataires de services, la francisation, l'accueil, l'intégration sociale ainsi que l'accès à l'emploi des personnes nouvellement arrivées, en accompagnant ces personnes dans leurs démarches d'intégration à la société québécoise et, au besoin, en assurant la transition vers les services d'emploi ;
- Fait la promotion, par différentes activités, du rapprochement interculturel, de l'ouverture à la diversité et de la mobilisation des acteurs socioéconomiques autour des enjeux de l'immigration et de la pleine participation.

Les lois et règlements dont l'application relève de la ministre de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion, au 31 mars 2016, sont énumérés à l'Annexe 2.

En vertu de l'article 95 de la Loi constitutionnelle de 1867, le Parlement et les législatures des provinces peuvent légiférer sur l'immigration. En 1991, le gouvernement du Québec et le gouvernement canadien ont conclu l'Accord Canada-Québec relatif à l'immigration et à l'admission temporaire des aubains, lequel établit le partage des responsabilités entre les deux ordres de gouvernement en précisant leurs sphères d'intervention respectives. En vertu de cet accord, le gouvernement canadien verse une compensation financière au Québec pour la prestation des services d'accueil et d'intégration des personnes immigrantes, champ de compétence dont il s'est retiré. Le partage des responsabilités Canada-Québec en matière d'immigration et d'intégration des personnes immigrantes est présenté à l'Annexe 4.

COLLABORATIONS

Le Ministère travaille en étroite collaboration avec de nombreux partenaires. Dans la poursuite de sa mission, il conclut des ententes de partenariat avec certains ministères et organismes gouvernementaux ainsi qu'avec des instances territoriales, des ordres professionnels et autres organismes de réglementation, des organismes de développement économique, des établissements d'enseignement et des organismes à but non lucratif.

L'ANNÉE 2015-2016

L'année 2015-2016 se démarque par des changements structurants et de nombreuses réalisations au sein du Ministère.

La Commission des relations avec les citoyens a tenu une consultation sur la nouvelle politique québécoise en matière d'immigration, de diversité et d'inclusion, de décembre 2014 à février 2015. Cette consultation a été suivie du dévoilement, le 7 mars 2016, de la Politique québécoise en matière d'immigration, de participation et d'inclusion *Ensemble, nous sommes le Québec* et de sa Stratégie d'action 2016-2021. Fruit de la collaboration de 25 ministères et organismes gouvernementaux, cette politique repose sur l'engagement partagé, soit celui de la société à soutenir la francisation et l'intégration des personnes immigrantes et à favoriser l'inclusion des personnes de toutes origines, ainsi que sur l'engagement individuel des personnes immigrantes à prendre part activement à la vie collective dans le respect des valeurs démocratiques. Cette politique inspirera les orientations et les actions du Québec en matière d'immigration, de participation et d'inclusion pour les années à venir et démontre la détermination du Québec à mieux sélectionner, mieux intégrer et mieux vivre ensemble afin que les personnes immigrantes et des minorités ethnoculturelles puissent participer pleinement, en français, à la vie collective à la hauteur de leurs compétences et aspirations. Elle servira également d'assise aux prochains exercices de planification pluriannuelle de l'immigration. De façon cohérente, la Stratégie d'action 2016-2021 qui accompagne la Politique contient des mesures structurantes et innovantes qui permettront de concrétiser la vision d'une société francophone et inclusive, qui vise une plus grande prospérité en s'appuyant sur l'immigration et la pleine participation des personnes immigrantes et des minorités ethnoculturelles.

Une étape importante dans la révision en profondeur de l'action du Québec en matière d'immigration, de participation et d'inclusion a été marquée par l'adoption, en avril 2016, du projet de loi nº 77 proposant une réforme de la Loi sur l'immigration au Québec. Ce projet de loi permet la mise en œuvre d'un système d'immigration concurrentiel et performant, basé sur le modèle de la déclaration d'intérêt et permettant au Québec de se positionner sur la scène internationale par la qualité, l'accessibilité et la simplification des services d'immigration offerts aux personnes aspirant s'y établir. Ce projet de loi a aussi permis d'actualiser les responsabilités et fonctions de la ministre en matière de participation et d'inclusion, notamment en matière de francisation et de reconnaissance des compétences, en cohérence avec la Politique québécoise en matière d'immigration, de participation et d'inclusion *Ensemble, nous sommes le Québec*.

Aussi, en 2015-2016, le Ministère a poursuivi les travaux au sein du Comité interministériel, mis en place à l'automne 2014, pour améliorer et accélérer les processus de reconnaissance des compétences acquises à l'étranger par les personnes immigrantes en favorisant la synergie et l'efficacité gouvernementale en la matière afin de faciliter leur intégration professionnelle. Le rapport d'étape du Comité, préparé à l'automne 2015, a présenté les parcours types et les programmes et services conduisant à l'obtention d'un emploi de plein potentiel. De nouveaux moyens d'action proposés par le Comité interministériel afin de résoudre les difficultés liées à la reconnaissance des compétences des personnes immigrantes accompagnent la Politique québécoise en matière d'immigration, de participation et d'inclusion *Ensemble, nous sommes le Québec*.

Notons également le dévoilement, le 10 juin 2015, du Plan d'action gouvernemental 2015-2018 *La radicalisation au Québec : agir, prévenir, détecter et vivre ensemble*. Ce plan, qui réunit onze ministères et organismes, a notamment pour objectifs d'améliorer la compréhension de la radicalisation menant à la violence et de renforcer la formation des intervenantes et intervenants ainsi que la concertation de divers acteurs de la société, en particulier ceux des secteurs de la sécurité publique, de la santé et des services sociaux et de l'éducation. Il a aussi pour objectif de renforcer la prévention des préjugés, de la discrimination et de l'exclusion pour favoriser un sentiment d'appartenance partagée, notamment auprès des jeunes de minorités ethnoculturelles. Le Ministère a coordonné, en collaboration avec le ministère de la Sécurité publique, un comité de travail interministériel pour la mise en œuvre des 59 mesures et moyens d'action regroupés en quatre axes : agir, prévenir, détecter et vivre ensemble. Un bilan de la première année de mise en œuvre de ces mesures a été réalisé en mai 2016.

L'année 2015-2016 se caractérise aussi par l'engagement du Ministère dans la vaste opération humanitaire liée à l'arrivée des personnes réfugiées syriennes au Québec, coordonnée par l'Organisation de la sécurité civile du Québec (OSCQ) et à laquelle le Ministère a apporté toute son expertise. Celui-ci a agi avec célérité face au drame humain provoqué par le conflit syrien. Le Ministère a augmenté ses objectifs d'admission en réponse à l'annonce du gouvernement du Québec ainsi qu'à la mobilisation de la société québécoise afin d'accroître le nombre de parrainages collectifs. Grâce à son savoir-faire reconnu en matière d'immigration humanitaire, le Ministère a agi en tant que leader dans les travaux concertés de plusieurs ministères du Québec dans le but de faciliter l'arrivée, l'accueil et les démarches d'intégration des personnes réfugiées. De concert avec l'OSCQ ainsi que ses partenaires gouvernementaux, régionaux et communautaires, il a collaboré avec Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada à la mise en place du *Centre de bienvenue* pour l'accueil des personnes réfugiées syriennes. De plus, le Ministère s'est assuré de pouvoir répondre à la demande pour des cours de français à temps complet pour ces personnes nouvellement arrivées en prenant en compte leurs particularités dans la prestation des services de francisation.

En 2015-2016, le Ministère a poursuivi la transformation de ses services. Ainsi, le 5 janvier 2016, le Ministère a mis en ligne son nouveau portail client Mon projet Québec, qui permet aux candidates et candidats travailleurs qualifiés de créer, dans un espace sécurisé, leur compte et de remplir leur demande de Certificat de sélection du Québec. En raison du fort achalandage et des répercussions sur les systèmes mis en place pour la réception en ligne des demandes des travailleurs qualifiés, le Ministère a reporté à l'été 2016 la période de réception des demandes présentées dans le cadre du Programme régulier des travailleurs qualifiés. Des travaux soutenus se sont poursuivis afin d'apporter de nouvelles améliorations au système et d'assurer une expérience répondant aux besoins de la clientèle du Ministère.

FAITS SAILLANTS DES RÉSULTATS

IMMIGRATION

- Révision de l'approche de prospection afin d'améliorer l'adéquation entre les besoins du marché du travail québécois et les profils socioprofessionnels des personnes immigrantes. (p. 18)
- 56,6 % de hausse du nombre de personnes admises dans la catégorie Personnes réfugiées ou en situation semblable, et ce, principalement en raison de l'accueil important de personnes réfugiées syriennes. (p. 18)
- 47 849 Certificats de sélection du Québec délivrés en 2015 dans les catégories de l'immigration sélectionnée. (p. 19)
- 7 751 Certificats de sélection du Québec délivrés dans le cadre du Programme de l'expérience québécoise en 2015. (p. 25)
- 92,9 % des demandes d'*Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec* pour lesquelles une lettre de confirmation d'ouverture du dossier a été transmise dans un délai de 15 jours ouvrables. (p. 50)

PARTICIPATION ET INCLUSION

- 26 520 personnes distinctes ayant participé à un ou à des cours de français, dont 16 596 femmes. (p. 27)
- Contenus du *Programme-cadre de français pour les personnes immigrantes adultes au Québec* implantés dans l'ensemble des cours de français à temps complet du Ministère pour la clientèle scolarisée et dans les cours réguliers à temps partiel. (p. 43)
- Échelle *québécoise des niveaux de compétence en français des personnes immigrantes adultes* utilisée par l'ensemble des prestataires de services du Ministère et à toutes les étapes du parcours d'immigration et d'intégration. (p. 43)
- 99,9 % des rendez-vous pour la séance *Premières démarches d'installation* offerts dans les 5 jours à compter du jour suivant la réception de la demande. (p. 50)
- 3 668 personnes distinctes ayant participé à la séance *Premières démarches d'installation*, dont 1 755 femmes. (p. 51)
- 100 % des rendez-vous pour la session *Objectif Intégration* offerts dans les 15 jours à compter du jour suivant la réception de la demande. (p. 51)
- 40 657 personnes distinctes ayant bénéficié d'une première rencontre individuelle en services d'intégration, dont 22 709 femmes. (p. 52)
- 98,1 % des avis d'admissibilité remis ou envoyés aux personnes qui s'inscrivent à un cours de français à temps complet dans les 20 jours à compter de la date de réception de la demande. (p. 52)
- 8 165 personnes distinctes ayant participé à la session *Objectif Intégration*, dont 4 595 femmes, soit 56,3 % des personnes participantes. (p. 52 et p. 57)
- 89,0 % des élèves qui s'inscrivent pour la première fois à un cours de français à temps complet ayant commencé leur cours au plus tard 65 jours après la confirmation de leur admissibilité. Le nombre moyen de jours est de 38. (p. 53)

PERFORMANCE ORGANISATIONNELLE ET REDDITION DE COMPTES

- Processus de sélection intègre, efficace et efficient pour les candidates et candidats à l'immigration du Programme régulier des travailleurs qualifiés instauré. (p. 34)
- 95 % des mesures faisant suite aux recommandations de l'évaluation du Programme de l'expérience québécoise réalisées ou en cours de réalisation. (p. 39)
- Taux de représentativité de 34,4 % du groupe cible « membres des communautés culturelles » par rapport à l'effectif régulier au 31 mars 2016. (p. 69)
- Taux de représentativité supérieur à 50 % des femmes, dans toutes les catégories d'emploi, parmi le personnel occupant un emploi régulier au Ministère. (p. 69)
- Mise en place des environnements technologiques nécessaires au déploiement du nouveau système informatique IMAGINE et renforcement de la performance et de la sécurité informatique. (p. 79)

SYNTHÈSE DES RÉSULTATS RELATIFS AUX OBJECTIFS DU *PLAN STRATÉGIQUE 2012-2016*[2]

ORIENTATION 1

ADAPTER LA PROSPECTION, LA PROMOTION ET LA SÉLECTION DE L'IMMIGRATION DE FAÇON À RÉPONDRE AUX BESOINS ET AUX VALEURS HUMANITAIRES DU QUÉBEC

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2015 OU 2015-2016	RÉSULTATS 2015 OU 2015-2016		PAGE
OBJECTIF 1.1 Mettre en œuvre les orientations de la planification pluriannuelle 2012-2015	**1.1.1** Nombre de personnes immigrantes admises au Québec	Entre 48 500 et 51 500 personnes immigrantes admises, conformément au *Plan annuel d'immigration 2015*	49 024 personnes immigrantes admises en 2015	✓	18
	1.1.2 Pourcentage des personnes immigrantes admises au Québec âgées de moins de 35 ans	Entre 65 % et 75 % de personnes de moins de 35 ans dans l'ensemble des admissions	66,5 %	✓	20
	1.1.3 Pourcentage des personnes immigrantes admises au Québec ayant déclaré connaître le français	Plus de 50 %	55,5 %	✓	21
	1.1.4 Proportion de personnes immigrantes requérantes principales sélectionnées dans la sous-catégorie Travailleurs qualifiés détenant une formation en demande au Québec	Au moins 50 %	81,2 %	✓	23
OBJECTIF 1.2 Soutenir la réponse aux besoins à court terme du Québec par le recours à l'immigration temporaire et favoriser le passage à l'immigration permanente	**1.2.1** Résultats des actions réalisées relativement à l'immigration temporaire	Bilan annuel qualitatif et tableau des volumes par sous-catégorie	Bilan annuel qualitatif réalisé	!	24
	1.2.2 Proportion de personnes immigrantes adultes admises au Québec de la sous-catégorie Travailleurs qualifiés ayant eu préalablement un statut d'immigration temporaire	Au moins 20 %	38,1 %	✓	24

2. L'orientation 5 *Coordonner l'action gouvernementale afin de faire du français la langue normale et habituelle du travail, de l'enseignement, des communications, du commerce et des affaires* ainsi que les objectifs afférents, relevant du Secrétariat à la politique linguistique (SPL), ne font pas partie des reddition de comptes 2014-2015 et 2015-2016 du Ministère. Depuis le 23 avril 2014, le SPL ne relève plus du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion.

✓ Cible atteinte ou dépassée ! Progrès noté ✗ Défi à relever

ORIENTATION 2

ACCROÎTRE LA MAÎTRISE DU FRANÇAIS DES PERSONNES IMMIGRANTES

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2015 OU 2015-2016	RÉSULTATS 2015 OU 2015-2016		PAGE
OBJECTIF 2.1 Augmenter la proportion de personnes immigrantes admises au Québec ayant déclaré ne pas connaître le français qui participent à un cours de français	**2.1.1** Proportion de personnes immigrantes adultes admises au Québec ayant déclaré ne pas connaître le français et ayant participé à un cours de français durant les deux premières années de leur admission	37 % pour l'année d'admission 2013	28,3 % pour l'année d'admission 2013	☒	26
OBJECTIF 2.2 Augmenter la proportion d'élèves dans les cours de français qui participent à un cours de français de stade intermédiaire ou avancé	**2.2.1** Proportion d'élèves dans les cours de français ayant participé à un cours de français de stade intermédiaire ou avancé	70 %	66,5 %	!	27

ORIENTATION 3

ACCROÎTRE LA PRISE EN COMPTE DE LA DIVERSITÉ PAR L'ENSEMBLE DES ACTEURS DE LA SOCIÉTÉ

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2015 OU 2015-2016	RÉSULTATS 2015 OU 2015-2016		PAGE
OBJECTIF 3.1 Contribuer à augmenter le pourcentage de personnes immigrantes qui s'établissent hors de la région métropolitaine de Montréal (RMM), en vue de contribuer à l'occupation et à la vitalité des territoires	**3.1.1** Proportion de personnes immigrantes admises (cohorte de dix ans) établies hors RMM	22,5 % de personnes immigrantes admises entre le 1er janvier 2005 et le 31 décembre 2014, présentes en janvier 2016, hors RMM	22,1 %	!	29
OBJECTIF 3.2 Amener les acteurs socioéconomiques à faire de la diversité ethnoculturelle un facteur stratégique de développement et de vitalité	**3.2.1** Degré de réalisation du Plan d'action gouvernemental 2008-2013 *La diversité : une valeur ajoutée*	s. o.	s. o.	s. o.	29
	3.2.2 Retombées des actions réalisées dans la métropole et dans les régions auprès des entreprises et des organisations locales et régionales	Bilan annuel	s. o.	s. o.	30
OBJECTIF 3.3 Adopter et mettre en œuvre une stratégie permettant de mesurer les diverses dimensions de la participation	**3.3.1** Mise en œuvre de la stratégie permettant de mesurer les diverses dimensions de la participation	Stratégie mise en œuvre	Stratégie mise en œuvre	✓	30

✓ Cible atteinte ou dépassée ! Progrès noté ☒ Défi à relever

ORIENTATION 4

ACCÉLÉRER L'INTÉGRATION DES PERSONNES IMMIGRANTES

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2015 OU 2015-2016	RÉSULTATS 2015 OU 2015-2016		PAGE
OBJECTIF 4.1 Contribuer à augmenter le taux d'emploi des personnes immigrantes dans la région métropolitaine de recensement (RMR) de Montréal et dans l'ensemble du Québec	**4.1.1** Taux d'emploi des personnes immigrantes de 15 à 64 ans (arrivées depuis cinq ans ou moins), ventilé par RMR de Montréal et ensemble du Québec et par hommes et femmes	60,8 % (ensemble du Québec)	53,4 % (ensemble du Québec)	☒	30
OBJECTIF 4.2 Contribuer à réduire le délai d'intégration économique des personnes immigrantes	**4.2.1** Proportion de personnes immigrantes requérantes principales de la sous-catégorie Travailleurs qualifiés admises ayant déclaré un revenu d'emploi pour l'année suivant celle de leur admission au Québec	72 % (année d'imposition 2013 pour la cohorte 2012)	79,6 % (année d'imposition 2013 pour la cohorte 2012)	✓	32

ORIENTATION 6

TRANSFORMER L'ORGANISATION POUR ACCROÎTRE SA PERFORMANCE

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2015 OU 2015-2016	RÉSULTATS 2015 OU 2015-2016		PAGE
OBJECTIF 6.1 Réaliser la transformation de l'organisation	**6.1.1** Transformation des processus complétée	*Sélection des travailleuses et travailleurs qualifiés* Instauration d'un processus de sélection intègre, efficace et efficient pour les candidates et candidats à l'immigration du Programme régulier des travailleurs qualifiés	Processus de sélection instauré	✓	34
		Parcours personnalisé d'intégration s. o.	s. o.	s. o.	34
	6.1.2 Nombre de services accessibles en ligne	1 nouveau service en ligne	1 nouveau service mis en ligne	✓	34
	6.1.3 Progression de l'utilisation de chaque service en ligne	Bilan annuel	Voir les résultats détaillés de l'indicateur	–	35
OBJECTIF 6.2 Optimiser l'efficacité et l'efficience des interventions du Ministère et de ses partenaires de service	**6.2.1** Processus systématique de suivi des recommandations issues des rapports d'évaluation de programme, de satisfaction de la clientèle, d'audit interne et des plans de gestion des risques	Suivi annuel	Voir les résultats détaillés de l'indicateur	–	38
	6.2.2 Application du cadre ministériel de reddition de comptes des partenariats	Premier bilan élaboré	Bilan non élaboré	☒	40
OBJECTIF 6.3 Offrir un environnement de travail permettant la mobilisation, le développement et l'utilisation du plein potentiel des personnes	**6.3.1** Taux de mobilisation du personnel	Deuxième mesure de la mobilisation du personnel et présentation des résultats par rapport à la première mesure en 2013-2014	s. o.	s. o.	40

✓ Cible atteinte ou dépassée ↗ Progrès noté ☒ Défi à relever

ORIENTATION 7

S'ASSURER AVEC LES PARTENAIRES QUE L'OFFRE DE SERVICE GOUVERNEMENTALE SOIT ADAPTÉE, COHÉRENTE ET INTÉGRÉE

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2015 OU 2015-2016	RÉSULTATS 2015 OU 2015-2016		PAGE
OBJECTIF 7.1 Accroître l'efficacité de l'offre de service gouvernementale	**7.1.1** Mise en place d'un dispositif de services intégrés avec le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour les personnes immigrantes nouvellement arrivées	S. O.	S. O.	S. O.	42
	7.1.2 Implantation du *Programme-cadre de français pour les personnes immigrantes adultes au Québec*	S. O.	S. O.	S. O.	43
	7.1.3 Proportion de partenaires du Ministère en francisation qui ont recours à l'*Échelle québécoise des niveaux de compétence en français des personnes immigrantes adultes*	100 % des partenaires	100 % des partenaires offrant des cours de français	✓	43

✓ Cible atteinte ou dépassée ⚠ Progrès noté ☒ Défi à relever

SYNTHÈSE DES RÉSULTATS RELATIFS AUX ENGAGEMENTS DE LA *DÉCLARATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE*

SERVICE	ENGAGEMENT (EN JOURS OUVRABLES)	CIBLE 2015-2016	RÉSULTATS 2015-2016			PAGE
			Demandes traitées	Pourcentage atteint dans les délais		
SERVICES GÉNÉRAUX						
Demande de renseignements au Centre de contacts clientèle						
> Téléphonie	Réponse à un appel téléphonique (3 minutes)	80 %	258 285	74,8 %	!	44
> Courriel	Réponse à un courriel (2 jours)	80 %	25 848	79,2 %	!	45
Requête adressée au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services	Accusé de réception (2 jours)	90 %	1 322	95,6 %	✓	46
	Traitement d'une requête (10 jours)	90 %	1 322	90,2 %	✓	46
IMMIGRATION						
Demande d'immigration permanente (travailleuses et travailleurs qualifiés et gens d'affaires)	Lettre confirmant l'ouverture du dossier (30 jours)	Engagement suspendu	s. o.	s. o.	s. o.	47
Demande de Certificat de sélection du Québec dans le cadre du Programme de l'expérience québécoise	Décision (20 jours)	95 %	6 043	85,8 %	!	48
Demande de séjour temporaire au Québec (étudiantes et étudiants étrangers)	Décision (20 jours)	95 %	40 096	88,0 %	!	48
Demande d'engagement de parrainage familial	Décision (25 jours)	95 %	8 724	74,7 %	▣	49
Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec	Lettre confirmant l'ouverture du dossier pour une demande d'*Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec* (15 jours)	85 %	11 178	92,9 %	✓	50
PARTICIPATION ET INCLUSION						
Séance de groupe *Premières démarches d'installation*	Rendez-vous offert (5 jours)	85 %	5 475	99,9 %	✓	50
Session *Objectif Intégration*	Rendez-vous offert (15 jours)	85 %	6 749	100 %	✓	51
Cours de français à temps complet	Avis d'admissibilité (20 jours)	90 %	13 176	98,1 %	✓	52
	Début des cours à compter de la date de confirmation de l'admissibilité (65 jours)	85 %	6 890	89,0 %	✓	53

✓ Cible atteinte (force à maintenir) ! Performance à améliorer (maximum de 10 points de pourcentage en bas de la cible) ▣ Défi à relever (plus de 10 points de pourcentage en bas de la cible)

NOTRE MISSION : PROMOUVOIR L'IMMIGRATION, SÉLECTIONNER DES PERSONNES IMMIGRANTES ET SOUTENIR LA PLEINE PARTICIPATION DES PERSONNES ISSUES DE L'IMMIGRATION AU DÉVELOPPEMENT DU QUÉBEC. NOTRE VISION : UN MINISTÈRE COMPÉTENT, ENGAGÉ À FAIRE DE L'IMMIGRATION UNE CONTRIBUTION RECONNUE À LA VITALITÉ ET À LA PROSPÉRITÉ DU QUÉBEC. NOTRE MISSION : PROMOUVOIR L'IMMIGRATION, SÉLECTIONNER DES PERSONNES IMMIGRANTES ET SOUTENIR LA PLEINE PARTICIPATION DES PERSONNES ISSUES DE L'IMMIGRATION AU DÉVELOPPEMENT DU QUÉBEC. NOTRE VISION : UN MINISTÈRE COMPÉTENT, ENGAGÉ À FAIRE DE L'IMMIGRATION UNE CONTRIBUTION RECONNUE À LA VITALITÉ ET À LA PROSPÉRITÉ DU QUÉBEC. NOTRE MISSION : PROMOUVOIR L'IMMIGRATION,

PERFORMANCE 2015-2016

PERFORMANCE RELATIVE AUX OBJECTIFS DU *PLAN STRATÉGIQUE 2012-2016*

PÉRIODE DE RÉFÉRENCE POUR LES CIBLES DU *PLAN STRATÉGIQUE 2012-2016*

Quelques-unes des cibles sont formulées en fonction de l'année civile. Dans certains cas, il s'agit des données d'admission et des indicateurs afférents tels que le nombre de demandes de certificat de sélection reçues, le nombre de certificats de sélection délivrés ou le nombre de personnes immigrantes établies en région. La planification de l'immigration au Canada pour l'ensemble du pays se fait sur la base de l'année civile et les données des admissions sont donc produites sur cette base.

ENJEU 1

UNE IMMIGRATION EN RÉPONSE AUX BESOINS ET AUX VALEURS HUMANITAIRES DU QUÉBEC

ORIENTATION 1

ADAPTER LA PROSPECTION, LA PROMOTION ET LA SÉLECTION DE L'IMMIGRATION DE FAÇON À RÉPONDRE AUX BESOINS ET AUX VALEURS HUMANITAIRES DU QUÉBEC

En 2015-2016, le Ministère a révisé son approche de prospection afin d'améliorer l'adéquation entre les besoins du marché du travail québécois et les profils socioprofessionnels des personnes immigrantes. Les profils socioprofessionnels recherchés des travailleuses et des travailleurs qualifiés ont été définis dans le but d'orienter les actions d'attraction.

Les actions de prospection et d'attraction, qui se situent en amont du processus migratoire, contribuent à la mise en œuvre des orientations de la planification pluriannuelle de l'immigration.

OBJECTIF 1.1	Mettre en œuvre les orientations de la planification pluriannuelle 2012-2015
INDICATEUR 1.1.1	Nombre de personnes immigrantes admises au Québec
CIBLE 2015	Entre 48 500 et 51 500 personnes immigrantes admises, conformément au *Plan annuel d'immigration 2015*
RÉSULTATS 2015	49 024 personnes immigrantes admises*

** Données préliminaires.*

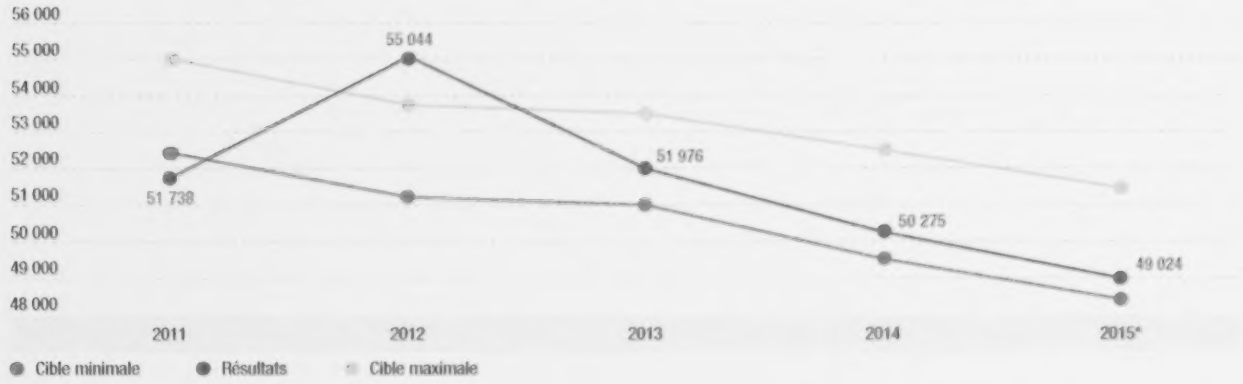
La cible 2015 a été respectée. Le Québec a accueilli, en 2015, 49 024 personnes immigrantes, ce qui représente une baisse de 2,5 % par rapport à 2014 (50 275 personnes). Ce résultat correspond à la fourchette établie dans le *Plan annuel d'immigration 2015* qui se situe entre 48 500 et 51 500 personnes immigrantes. Rappelons que la planification pluriannuelle de l'immigration au Québec pour la période 2012-2015 vise une stabilisation des volumes d'immigration pour qu'en fin de la période, la moyenne annuelle des admissions s'établisse à 50 000 personnes admises.

Avec 29 954 admissions, la catégorie Immigration économique représente à elle seule 61,1 % du total des admissions. C'est, dans l'ensemble des admissions, une proportion inférieure à celle de 2014 (66,6 %) et à celle de 2013 (67 %). Le volume des admissions dans cette catégorie affiche une baisse de 10,5 % (3 515 personnes), notamment parmi les travailleuses et travailleurs qualifiés, comparativement à celui de l'année 2014 (33 469 personnes). Ce recul s'explique par l'accueil d'un nombre plus élevé de personnes réfugiées que celui initialement prévu.

Le nombre de personnes immigrantes admises a été inférieur à la cible fixée pour la catégorie Regroupement familial pour laquelle on observe une baisse de 7,4 % des admissions par rapport au résultat de 2014. Ce recul peut s'expliquer également par l'engagement du Québec d'accueillir un grand nombre de personnes réfugiées tout en maintenant le volume total d'immigration relativement stable en conformité avec l'orientation de la planification pluriannuelle de l'immigration. Ainsi, le fait que le nombre de personnes admises dans la catégorie Personnes réfugiées ou en situation semblable ait augmenté de 56,6 % s'explique par l'accueil important de personnes réfugiées syriennes.

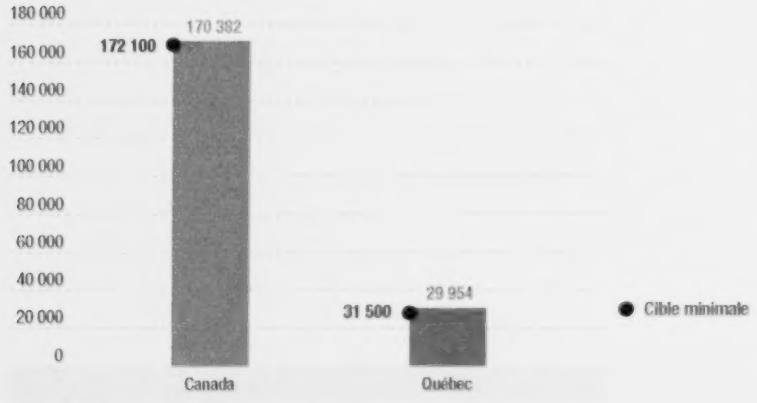
L'admission des personnes immigrantes sur le territoire canadien relève du gouvernement du Canada. Le Québec est toutefois seul responsable de la sélection des personnes qui souhaitent s'établir sur son territoire, à l'exception de celles de la catégorie Regroupement familial et de celles reconnues réfugiées alors qu'elles se trouvent déjà au Canada (voir l'Annexe 4). En 2015, la part de l'immigration sélectionnée dans l'immigration totale, qui est de 72,5 %, affiche un résultat du même ordre que celui de l'année précédente (72,3 %). Le nombre de certificats de sélection délivrés en 2015 dans les catégories de l'immigration sélectionnée se chiffre à 47 849, ce qui représente une hausse de 48,3 % par rapport à 2014 (32 268 certificats). Certaines des personnes sélectionnées ne sont toutefois pas encore arrivées au Québec à cause des délais inhérents aux étapes du processus d'immigration.

NOMBRE D'ADMISSIONS AU QUÉBEC SELON LES CIBLES MINIMALES ET MAXIMALES, 2011 À 2015



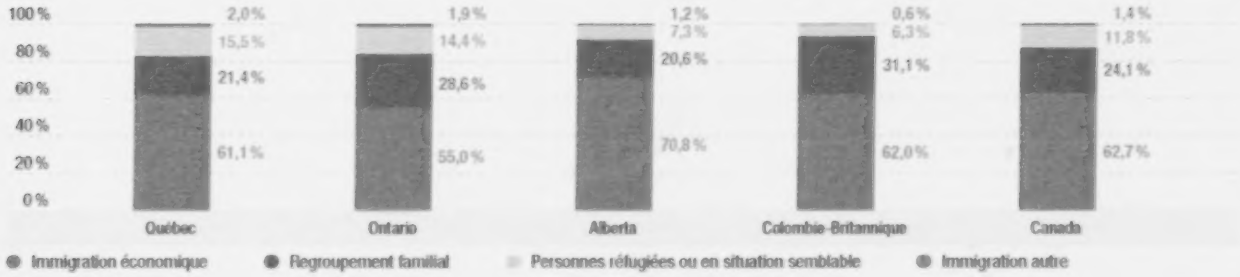
** Données préliminaires.*

NOMBRE D'ADMISSIONS DANS LA CATÉGORIE IMMIGRATION ÉCONOMIQUE AU QUÉBEC ET AU CANADA SELON LES CIBLES MINIMALES, 2015*



** Données préliminaires.*
Source : Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada.

PROPORTION DE PERSONNES ADMISES AU CANADA SELON LA CATÉGORIE, PAR PRINCIPALE JURIDICTION D'ADMISSION, 2015*



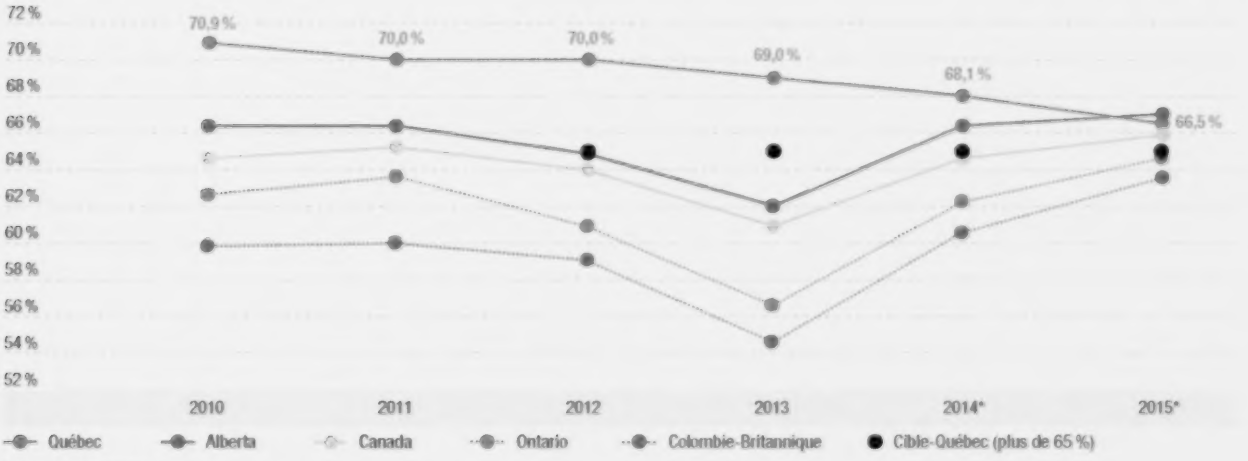
** Données préliminaires.*
Source : Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada et ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion.

INDICATEUR 1.1.2	Pourcentage des personnes immigrantes admises au Québec âgées de moins de 35 ans
CIBLE ANNUELLE	Entre 65 % et 75 % de personnes de moins de 35 ans dans l'ensemble des admissions
RÉSULTATS 2015	66,5 %

La cible minimale annuelle a été dépassée de 1,5 point de pourcentage. Le résultat de 66,5 % est légèrement inférieur à celui de 2014 (68,1 %). En 2015, comme en 2014, environ 7 personnes immigrantes sur 10 avaient moins de 35 ans à leur arrivée, soit 32 594 personnes admises sur un total de 49 024 admissions totales.

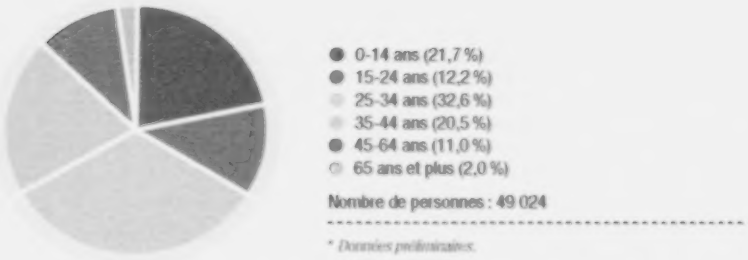
Le graphique ci-après montre que les personnes immigrantes établies au Québec sont sensiblement plus jeunes que dans le reste du Canada, et surtout qu'en Colombie-Britannique et qu'en Ontario.

PROPORTION DE PERSONNES IMMIGRANTES ADMISES AU QUÉBEC ET AU CANADA, ÂGÉES DE MOINS DE 35 ANS, PAR PRINCIPALE JURIDICTION D'ADMISSION, 2010 À 2015



** Données préliminaires.*
Source : Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, Banque de données Faits et chiffres.
Traitement des données : Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion.

PROPORTION DE PERSONNES IMMIGRANTES ADMISES AU QUÉBEC SELON LE GROUPE D'ÂGE, 2015*

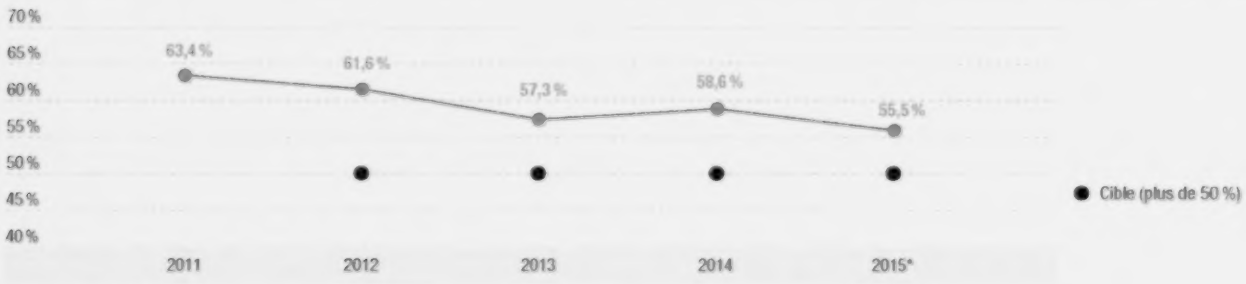


* *Données préliminaires.*

INDICATEUR 1.1.3	Pourcentage des personnes immigrantes admises au Québec ayant déclaré connaître le français
CIBLE ANNUELLE	Plus de 50 %
RÉSULTATS 2015	55,5 %

La cible annuelle a été respectée. La proportion des personnes immigrantes en 2015 ayant déclaré connaître le français lors de leur admission se situe à 55,5 % et dépasse donc la cible fixée de 5,5 points de pourcentage, ce qui représente 27 199 personnes sur 49 024 personnes admises.

POURCENTAGE DES PERSONNES IMMIGRANTES ADMISES AU QUÉBEC AYANT DÉCLARÉ CONNAÎTRE LE FRANÇAIS, 2011 À 2015



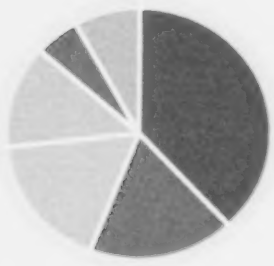
* *Données préliminaires.*

La proportion des personnes immigrantes admises en 2015 qui ont déclaré connaître le français au moment de leur admission est en baisse de 3,1 points de pourcentage par rapport à 2014, ce qui peut être expliqué notamment par la hausse du nombre de personnes réfugiées ne connaissant pas le français et le volume moins élevé d'admissions dans la sous-catégorie Travailleurs qualifiés, qui connaissent le français dans une forte proportion.

Quant à la proportion des personnes immigrantes de la sous-catégorie Travailleurs qualifiés connaissant le français, elle demeure élevée, se chiffrant à 78,2 % pour l'année 2015 comparativement à 75,4 % en 2014. Pour ce qui est de la proportion des requérantes et requérants principaux de cette sous-catégorie, elle est encore plus élevée et a atteint 93,8 % pour l'année 2015.

Quelques chiffres sur l'immigration en 2015

PROPORTION DE PERSONNES IMMIGRANTES ADMISES AU CANADA SELON LES PROVINCES ET LES TERRITOIRES, 2015*



- Ontario (38,1 %)
- Québec (18,0 %)
- Alberta (17,4 %)
- Colombie-Britannique (13,1 %)
- Manitoba (5,5 %)
- Autres juridictions d'admission (7,9 %)

Nombre de personnes : 271 831

** Données préliminaires.*
Source : Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada et ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion.

CARACTÉRISTIQUES DES PERSONNES IMMIGRANTES ADMISES AU QUÉBEC, 2011 À 2015

	2011	2012	2013	2014	2015*		2011-2015	
	Nombre	**Nombre**	**Nombre**	**Nombre**	**Nombre**	**%**	**Nombre**	**%**
Groupe d'âge								
0-14 ans	11 058	11 806	10 599	10 671	10 644	21,7	54 778	21,2
15-24 ans	5 947	6 106	5 551	5 143	5 976	12,2	28 723	11,1
25-34 ans	19 223	20 637	19 736	18 401	15 974	32,6	93 971	36,4
35-44 ans	10 241	10 933	10 308	10 855	10 063	20,5	52 400	20,3
45-54 ans	3 175	3 477	3 022	3 058	3 899	8,0	16 631	6,4
55-64 ans	1 202	1 191	1 455	1 172	1 475	3,0	6 495	2,5
65 ans et plus	892	894	1 305	975	993	2,0	5 059	2,0
TOTAL	**51 738**	**55 044**	**51 976**	**50 275**	**49 024**	**100,0**	**258 057**	**100,0**
Sexe								
Femmes	25 836	27 455	26 210	25 545	24 850	50,7	129 896	50,3
Hommes	25 902	27 589	25 766	24 730	24 144	49,2	128 131	49,7
Information non disponible	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.	30	0,1	30	0,0
TOTAL	**51 738**	**55 044**	**51 976**	**50 275**	**49 024**	**100,0**	**258 057**	**100,0**
Catégorie d'immigration								
Immigration économique	36 102	39 638	34 847	33 469	29 954	61,1	174 010	67,4
Regroupement familial	10 045	10 254	12 408	11 333	10 493	21,4	54 533	21,1
Personnes réfugiées ou en situation semblable	5 020	4 609	4 204	4 861	7 610	15,5	26 304	10,2
Immigration autre	571	543	517	612	967	2,0	3 210	1,2
TOTAL	**51 738**	**55 044**	**51 976**	**50 275**	**49 024**	**100,0**	**258 057**	**100,0**

** Données préliminaires.*

CARACTÉRISTIQUES DES PERSONNES IMMIGRANTES ADMISES AU QUÉBEC, 2011 À 2015 (suite)

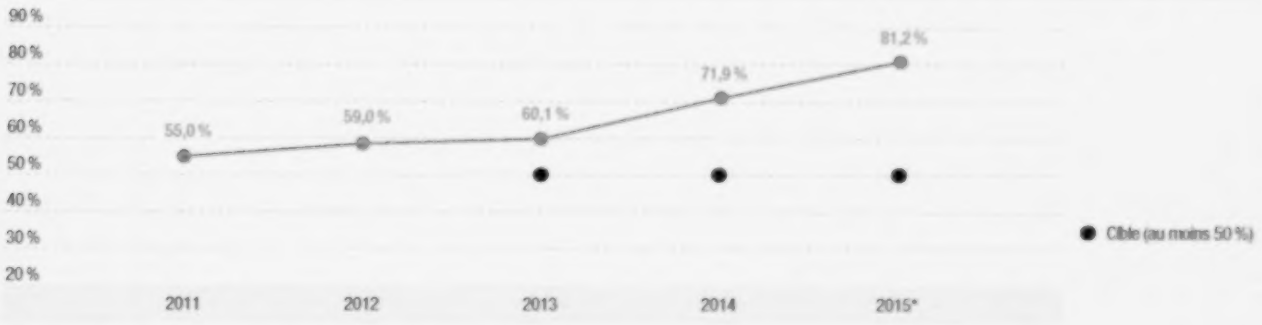
	2011	2012	2013	2014	2015*		2011-2015	
	Nombre	**Nombre**	**Nombre**	**Nombre**	**Nombre**	**%**	**Nombre**	**%**
Connaissance du français et de l'anglais lors de l'admission								
Français seulement	13 895	14 248	13 090	12 253	13 116	26,8	66 602	25,8
Français et anglais	18 926	19 669	16 718	17 216	14 083	28,7	86 612	33,6
Connaissant le français	32 821	33 917	29 808	29 469	27 199	55,5	153 214	59,4
Anglais seulement	8 659	8 793	7 376	7 656	9 923	20,2	42 407	16,4
Ni français ni anglais	10 258	12 334	14 792	13 150	11 821	24,1	62 355	24,2
Information non disponible	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.	81	0,2	81	0,0
TOTAL	**51 738**	**55 044**	**51 976**	**50 275**	**49 024**	**100,0**	**258 057**	**100,0**
Scolarité des personnes immigrantes âgées de 15 ans et plus								
0-6 années	1 029	896	1 217	1 437	4 841	12,6	9 420	4,6
7-11 années	4 658	4 341	3 966	4 012	4 862	12,7	21 839	10,7
12-13 années	4 657	3 999	4 024	3 936	4 874	12,7	21 490	10,6
14-16 années	11 427	10 226	10 398	11 034	11 426	29,8	54 511	26,8
17 années et plus	11 456	9 431	11 358	12 253	12 223	31,8	56 721	27,9
Information non disponible	7 453	14 345	10 414	6 932	154	0,4	39 298	19,3
TOTAL	**40 680**	**43 238**	**41 377**	**39 604**	**38 380**	**100,0**	**203 279**	**100,0**

* *Données préliminaires.*

INDICATEUR 1.1.4	Proportion de personnes immigrantes requérantes principales sélectionnées dans la sous-catégorie Travailleurs qualifiés détenant une formation en demande au Québec
CIBLE 2015	Au moins 50 %
RÉSULTATS 2015	81,2 %

Le résultat de 2015 est supérieur à la cible de 31,2 points de pourcentage. En 2015, 81,2 % des personnes immigrantes sélectionnées (requérantes et requérants principaux) détenaient une formation en demande au Québec. Cette hausse s'explique notamment par le fait que les candidates et candidats obtenant des points au critère *Domaine de formation* ont été moins affectés que les autres candidates et candidats par le rehaussement de la pondération au facteur *Connaissances linguistiques*.

PROPORTION DE PERSONNES IMMIGRANTES REQUÉRANTES PRINCIPALES SÉLECTIONNÉES DANS LA SOUS-CATÉGORIE TRAVAILLEURS QUALIFIÉS DÉTENANT UNE FORMATION EN DEMANDE AU QUÉBEC, 2011 À 2015



* *Données préliminaires.*

OBJECTIF 1.2	Soutenir la réponse aux besoins à court terme du Québec par le recours à l'immigration temporaire et favoriser le passage à l'immigration permanente
INDICATEUR 1.2.1	Résultats des actions réalisées relativement à l'immigration temporaire
CIBLE ANNUELLE	Bilan annuel qualitatif et tableau des volumes par sous-catégorie
RÉSULTATS 2015-2016	Bilan annuel qualitatif réalisé

La cible 2015-2016 a été partiellement atteinte. Le bilan qualitatif a été réalisé. Toutefois, le tableau des volumes par sous-catégorie de travailleuses et travailleurs étrangers temporaires entrés au Québec n'a pas pu être produit pour 2015, le gouvernement canadien n'ayant pas diffusé de données à la suite des changements qu'il a apportés dans ce domaine.

Le Ministère poursuit la mise en œuvre de mesures visant à assurer un examen efficient des demandes d'étude d'impact sur le marché du travail présentées par les employeurs et des demandes de Certificat d'acceptation du Québec pour travail temporaire. Ces mesures sont les suivantes :

- Mise à jour, en collaboration avec Emploi-Québec, de la liste des professions spécialisées en demande qui sont admissibles au traitement simplifié ;
- Suivi des comités de travail mis sur pied avec le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS). Ces comités ont pour objectif de formaliser les échanges et d'assurer la collaboration d'experts dans le cadre des travaux relatifs au Programme des travailleurs étrangers temporaires (PTET). Quatre comités de travail sur l'immigration temporaire ont poursuivi leurs travaux :
  - le Comité de travail sur les salaires,
  - le Comité de travail sur les professions admissibles au traitement simplifié,
  - le Comité de travail sur les données,
  - le Comité de travail sur les domaines de formation ;
- Échanges réguliers avec le gouvernement canadien, dans le cadre de la gestion du PTET, pour assurer la prise en compte des particularités du Québec et le respect de ses compétences en matière d'immigration temporaire.

Le sous-comité Immigration de la Table adéquation formation-emploi, présidé conjointement par le Ministère et Emploi-Québec, a été créé et a amorcé ses travaux. Son mandat est de contribuer au développement optimal des moyens susceptibles de favoriser l'adéquation entre la sélection et le recrutement des travailleuses et travailleurs temporaires et les besoins du marché du travail.

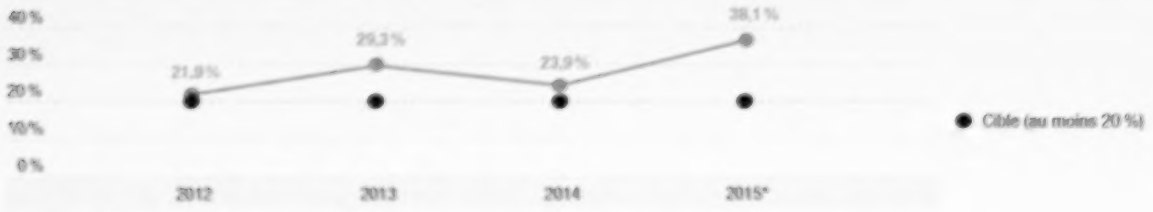
En 2015-2016, deux missions des Journées Québec étaient prévues à Paris. La première s'est déroulée les 30 et 31 mai 2015 ; la deuxième, prévue les 21 et 22 novembre 2015, a été annulée, à la suite des attentats survenus le 13 novembre 2015 à Paris. Les Journées Québec 2015-2016 ont généré près de 20 000 inscriptions de candidates et candidats potentiels, et une cinquantaine d'entreprises y ont proposé des offres d'emploi. Par ailleurs, selon les données partielles recueillies en collaboration avec le MTESS et les partenaires non gouvernementaux, plus d'une cinquantaine d'embauches ont été réalisées grâce à la mission de mai 2015.

Rappelons que les Journées Québec sont des activités de recrutement international organisées par le MTESS en collaboration avec le Ministère et divers partenaires au Québec et en Europe. Organisées depuis 2008, elles ont pour objectif de combler rapidement les besoins en matière de main-d'œuvre spécialisée des entreprises du Québec. Les travailleuses et travailleurs spécialisés recrutés dans le cadre de ces missions sont par la suite encouragés à faire une demande d'immigration permanente.

INDICATEUR 1.2.2	Proportion de personnes immigrantes adultes admises au Québec de la sous-catégorie Travailleurs qualifiés ayant eu préalablement un statut d'immigration temporaire
CIBLE 2015	Au moins 20 %
RÉSULTATS 2015	38,1 %

La cible minimale 2015 a été dépassée. La proportion de personnes immigrantes adultes admises au Québec de la sous-catégorie Travailleurs qualifiés ayant eu préalablement un statut d'immigration temporaire a atteint 38,1 %. Ce résultat est de 14,2 points de pourcentage supérieur à celui de 2014 (23,9 %).

PROPORTION DE PERSONNES IMMIGRANTES ADULTES ADMISES AU QUÉBEC DE LA SOUS-CATÉGORIE TRAVAILLEURS QUALIFIÉS AYANT EU PRÉALABLEMENT UN STATUT D'IMMIGRATION TEMPORAIRE, 2012 À 2015



* *Données préliminaires*

La forte hausse s'explique notamment par l'augmentation en 2014 du nombre de Certificats de sélection du Québec (CSQ) délivrés dans le cadre du Programme de l'expérience québécoise (PEQ) (6 817 certificats comparativement à 5 554 en 2013) alors que le nombre global de CSQ délivrés par le Québec au cours de l'année 2014 pour les travailleuses et travailleurs qualifiés (21 409) est en baisse par rapport à l'année 2013 (25 835). Ainsi, les admissions en 2014 découlant de ces CSQ concernaient en plus grande proportion des personnes issues de l'immigration temporaire.

Par ailleurs, en 2015, le nombre de CSQ délivrés dans le cadre du PEQ a continué d'augmenter (+13,7 %) par rapport à 2014. Du nombre total de 7 751 certificats délivrés, 3 512 ont été remis à des étudiantes et étudiants étrangers diplômés du Québec et 4 239 à des travailleuses et travailleurs temporaires spécialisés ainsi qu'aux membres de leur famille.

Une stratégie de promotion de l'immigration permanente auprès des étudiantes et étudiants étrangers fréquentant un établissement d'enseignement au Québec a été mise en œuvre en 2015. Plus de 2 000 étudiantes et étudiants ont notamment reçu de l'information sur le PEQ dans le cadre des 47 séances d'information qui ont été offertes en ligne ou en présentiel. Les bureaux d'immigration du Québec à l'étranger ont également effectué la promotion du programme lors de salons et de foires d'éducation.

ENJEU 2

LA CONTRIBUTION DE L'IMMIGRATION À LA VITALITÉ DU FRANÇAIS

ORIENTATION 2

ACCROÎTRE LA MAÎTRISE DU FRANÇAIS DES PERSONNES IMMIGRANTES

OBJECTIF 2.1	Augmenter la proportion de personnes immigrantes admises au Québec ayant déclaré ne pas connaître le français qui participent à un cours de français
INDICATEUR 2.1.1	Proportion de personnes immigrantes adultes[3] admises au Québec ayant déclaré ne pas connaître le français et ayant participé à un cours de français durant les deux premières années de leur admission
CIBLE 2015-2016	37 % pour l'année d'admission 2013
RÉSULTATS 2015-2016	28,3 % pour l'année d'admission 2013

La cible 2015-2016 n'a pas été atteinte. Au 31 mars 2016, parmi les 14 955 personnes immigrantes adultes qui ont été admises au Québec en 2013 et qui ont déclaré ne pas connaître le français au moment de leur admission, 4 229 personnes ont participé à un cours de français offert par le Ministère, en classe ou en ligne. Cela représente une proportion de 28,3 %. Ce résultat se situe à 8,7 points de pourcentage en dessous de la cible de 37 %. Cette proportion est légèrement plus élevée qu'en 2014-2015, où elle était de 27,4 %.

Le tableau suivant illustre l'évolution du taux de participation pour la période se terminant le 31 mars 2016, dans les cohortes admises au cours des années 2010 à 2013.

PROPORTION DE PERSONNES IMMIGRANTES ADULTES ADMISES AU QUÉBEC AYANT DÉCLARÉ NE PAS CONNAÎTRE LE FRANÇAIS AU MOMENT DE LEUR ADMISSION ET AYANT PARTICIPÉ À UN COURS DE FRANÇAIS DU MINISTÈRE DURANT LES DEUX PREMIÈRES ANNÉES DE LEUR ADMISSION

ANNÉE D'ADMISSION	PERSONNES IMMIGRANTES	PERSONNES IMMIGRANTES ADULTES	PERSONNES IMMIGRANTES ADULTES QUI ONT DÉCLARÉ NE PAS CONNAÎTRE LE FRANÇAIS	PERSONNES IMMIGRANTES ADULTES QUI ONT DÉCLARÉ NE PAS CONNAÎTRE LE FRANÇAIS ET AYANT PARTICIPÉ À UN COURS DE FRANÇAIS DU MINISTÈRE DURANT LES DEUX PREMIÈRES ANNÉES DE LEUR ADMISSION	TAUX DE PARTICIPATION
2010	53 982	41 927	11 077	au 31 mars 2013 : 4 089	36,9 %
2011	51 738	40 148	11 755	au 31 mars 2014 : 3 848	32,7 %
2012	55 044	42 721	13 455	au 31 mars 2015 : 3 689	27,4 %
2013	51 976	40 946	14 955	au 31 mars 2016 : 4 229	28,3 %

Une bonne part des personnes immigrantes adultes qui suivent des cours de français financés par l'État le font dans le cadre des services de francisation du Ministère. D'autres services de francisation financés par l'État sont offerts par le réseau des commissions scolaires, qui utilisent le même référentiel d'enseignement et d'évaluation que le Ministère. Des cours de français en milieu de travail sont aussi accessibles aux travailleuses et travailleurs des entreprises, notamment grâce au soutien accordé par le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale et la Commission des partenaires du marché du travail. En outre, les personnes immigrantes peuvent s'inscrire à des cours de français offerts par des établissements d'enseignement, des organismes communautaires, des services de loisirs municipaux et des organismes privés.

3. Le terme *adulte* fait référence aux personnes de 16 ans et plus.

OBJECTIF 2.2	Augmenter la proportion d'élèves dans les cours de français qui participent à un cours de français de stade intermédiaire ou avancé*
INDICATEUR 2.2.1	Proportion d'élèves dans les cours de français ayant participé à un cours de français de stade intermédiaire ou avancé
CIBLE 2015-2016	70 %
RÉSULTATS 2015-2016	66,5 %

** Tous les cours de stade intermédiaire ou avancé sont pris en compte, que ce soit à temps complet, à temps partiel ou en ligne.*

La cible 2015-2016 n'a pas été atteinte. La proportion d'élèves ayant participé à un cours de stade intermédiaire ou avancé est de 66,5 %. Toutefois, cette proportion affiche une légère hausse (+4 points de pourcentage) par rapport au résultat de 2014-2015 (62,5 %). La baisse de la fréquentation du service de francisation en ligne (FEL), qui offre uniquement des modules de stade intermédiaire ou avancé, influence à la baisse les résultats de cet indicateur. Cette baisse s'explique par la diminution du nombre de Certificats de sélection du Québec délivrés à l'étranger, en particulier aux travailleuses et travailleurs qualifiés, dont la détention constitue une condition d'admissibilité à ce service. L'augmentation de la proportion de personnes réfugiées sélectionnées à l'étranger inscrites dans les cours de français du Ministère explique aussi la non-atteinte de la cible. En effet, les personnes réfugiées syriennes, arrivées depuis décembre 2015, suivent des cours de stade débutant. Comme ces personnes sont d'arrivée récente, elles n'ont pas eu le temps de passer à un cours de stade intermédiaire, et leur grand nombre a une incidence sur le résultat de l'indicateur.

L'ajout, en 2015-2016, d'un bloc de cours totalisant environ 400 heures de formation à temps partiel à l'offre de service du Ministère dans le cadre de la mise en œuvre de l'*Échelle québécoise des niveaux de compétence en français pour les personnes immigrantes adultes* et du *Programme-cadre de français pour les personnes immigrantes adultes au Québec* a eu, en revanche, un effet positif sur le nombre de personnes qui suivent un cours de stade intermédiaire ou avancé. Ces nouveaux cours visent l'atteinte du niveau 8 de compétence de l'Échelle québécoise, soit la fin du stade intermédiaire, aussi bien en compréhension et production orales qu'en compréhension et production écrites, ce qui permet aux personnes immigrantes de communiquer de façon autonome avec les membres de la société québécoise, facilitant et accélérant ainsi leur intégration professionnelle. Ils sont donnés par de nombreux prestataires de services du Ministère, contrairement aux cours spécialisés de français écrit et de communication orale du même stade qu'ils ont remplacés. Par ailleurs, le nombre d'élèves qui ont suivi les cours du nouveau bloc en 2015-2016 (4 806 élèves) est plus élevé que le nombre de ceux qui ont suivi les cours de français écrit (1 908 élèves) et de communication orale (1 029 élèves) en 2014-2015.

Quelques chiffres sur la francisation

En 2015-2016, 26 520 personnes distinctes ont participé à un ou à plusieurs cours de français du Ministère. Comparativement aux résultats de 2014-2015, les services de francisation ont connu une hausse de fréquentation de 1,6 %, résultant en partie d'une augmentation de fréquentation dans les cours de français à temps complet (1,4 %), mais surtout dans les cours de français à temps partiel (5,2 %). L'ajout du bloc de cours de 400 heures à temps partiel a eu un effet positif à cet égard.

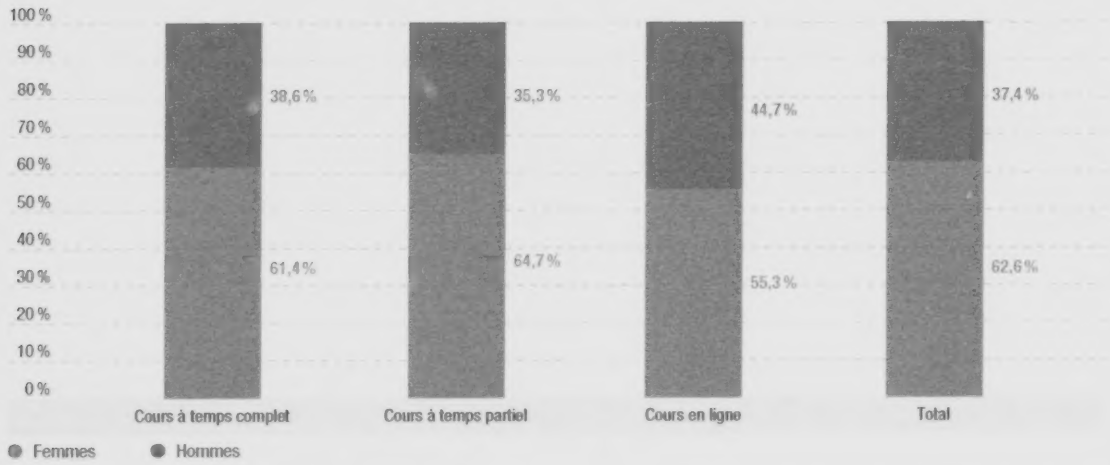
En 2015-2016, la proportion de femmes ayant participé à un cours de français était de 62,6 %. Cette proportion était la plus élevée dans les cours de français à temps partiel, où les femmes ont représenté 64,7 % de la clientèle. La proportion de femmes dans les cours de français à temps complet était de 61,4 %. Cette proportion était de 55,3 % dans les cours de français en ligne.

NOMBRE DE PERSONNES AYANT PARTICIPÉ À UN COURS DE FRANÇAIS, PAR SERVICE, 2012-2013 À 2015-2016

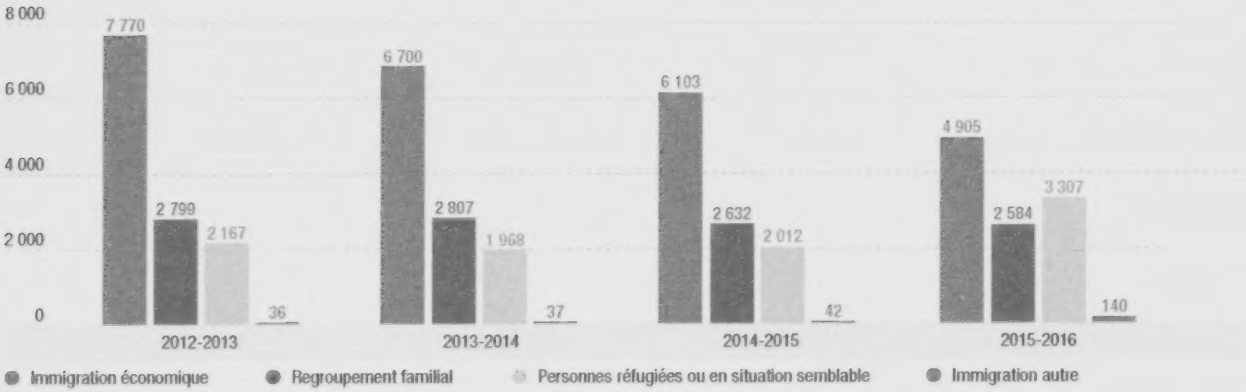
SERVICE	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Cours à temps complet	12 772	11 512	10 789	10 936
Cours à temps partiel	14 123	15 331	15 352	16 150
Cours de français en ligne	5 537	4 297	3 020	2 810
TOTAL (personnes distinctes)*	**29 235**	**27 797**	**26 109**	**26 520**

** Le total de personnes distinctes ne correspond pas à la somme des parties puisque certaines personnes ont participé à plus d'un type de cours.*

RÉPARTITION DES PERSONNES AYANT PARTICIPÉ À UN COURS DE FRANÇAIS SELON LE SEXE, PAR SERVICE, 2015-2016



NOMBRE DE PERSONNES AYANT PARTICIPÉ À UN COURS DE FRANÇAIS À TEMPS COMPLET, PAR CATÉGORIE D'IMMIGRATION, 2012-2013 À 2015-2016



ENJEU 3

UNE APPROCHE INTERCULTURELLE PARTAGÉE FAVORISANT LA PLEINE PARTICIPATION DES PERSONNES DE TOUTES ORIGINES AU DÉVELOPPEMENT DU QUÉBEC

ORIENTATION 3

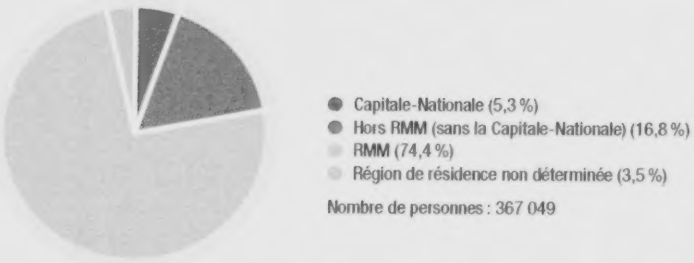
ACCROÎTRE LA PRISE EN COMPTE DE LA DIVERSITÉ PAR L'ENSEMBLE DES ACTEURS DE LA SOCIÉTÉ

OBJECTIF 3.1	Contribuer à augmenter le pourcentage de personnes immigrantes qui s'établissent hors de la région métropolitaine de Montréal (RMM)*, en vue de contribuer à l'occupation et à la vitalité des territoires
INDICATEUR 3.1.1	Proportion de personnes immigrantes admises (cohorte de dix ans) établies hors RMM
CIBLE JANVIER 2016	22,5 % de personnes immigrantes admises entre le 1er janvier 2005 et le 31 décembre 2014, présentes en janvier 2016, hors RMM
RÉSULTATS 2016	22,1 %

** La RMM regroupe les régions administratives de Montréal et de Laval, ainsi que l'agglomération de Longueuil.*

La part des personnes présentes en 2016 hors de la RMM (22,1 %) a peu varié par rapport à 2015 (22,0 %) et affiche ainsi un écart de 0,4 point de pourcentage en deçà de la cible 2016. Cela représente, toutefois, 81 112 personnes immigrantes admises de 2005 à 2014 résidant hors de la RMM. Notons qu'en 2006 ce volume était de 46 697 personnes et comptait pour 17,5 % des personnes présentes, admises de 1995 à 2004. Les principales régions de résidence hors RMM sont la Capitale-Nationale (5,3 %), la Montérégie excluant Longueuil (5,0 %), l'Outaouais (3,0 %), les Laurentides (2,2 %), Lanaudière (2,0 %), et l'Estrie (1,7 %).

PROPORTION DES PERSONNES IMMIGRANTES ADMISES AU QUÉBEC DE 2005 À 2014, SELON LA RÉGION DE RÉSIDENCE, OBSERVÉE EN JANVIER 2016



OBJECTIF 3.2	Amener les acteurs socioéconomiques à faire de la diversité ethnoculturelle un facteur stratégique de développement et de vitalité
INDICATEUR 3.2.1	Degré de réalisation du Plan d'action gouvernemental 2008-2013 *La diversité : une valeur ajoutée*
CIBLE 2015-2016	s. o.
RÉSULTATS 2015-2016	s. o.

La mise en œuvre des actions du Plan d'action gouvernemental 2008-2013 *La diversité : une valeur ajoutée*, sous la responsabilité du Ministère, s'est terminée après la prolongation du plan d'action pour une année, soit jusqu'au 31 mars 2014. Des bilans annuels du plan d'action ont été produits et sont accessibles en ligne au www.quebecinterculturel.gouv.qc.ca.

INDICATEUR 3.2.2	Retombées des actions réalisées dans la métropole et dans les régions auprès des entreprises et des organisations locales et régionales
CIBLE 2015-2016	Bilan annuel
RÉSULTATS 2015-2016	s. o.

Depuis janvier 2015, les services de soutien en gestion de la diversité ethnoculturelle offerts aux entreprises par le Ministère ont été transférés au ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS). Le MTESS continue de bénéficier de l'expertise-conseil du Ministère en la matière.

OBJECTIF 3.3	Adopter et mettre en œuvre une stratégie permettant de mesurer les diverses dimensions de la participation
INDICATEUR 3.3.1	Mise en œuvre de la stratégie permettant de mesurer les diverses dimensions de la participation
CIBLE 2015-2016	Stratégie mise en œuvre
RÉSULTATS 2015-2016	Stratégie mise en œuvre

La cible 2015-2016 a été atteinte. Le document de référence a été publié, présentant les mesures, le calendrier quinquennal et les dimensions de la participation. Le calendrier prévoit la collecte et l'analyse des banques de données, la recherche de sources de données supplémentaires et la rédaction d'un rapport en vue d'une publication en 2016.

ORIENTATION 4

ACCÉLÉRER L'INTÉGRATION DES PERSONNES IMMIGRANTES

OBJECTIF 4.1	Contribuer à augmenter le taux d'emploi des personnes immigrantes dans la région métropolitaine de recensement (RMR) de Montréal et dans l'ensemble du Québec
INDICATEUR 4.1.1	Taux d'emploi des personnes immigrantes de 15 à 64 ans (arrivées depuis cinq ans ou moins), ventilé par RMR de Montréal et ensemble du Québec et par hommes et femmes
CIBLE 2015	60,8 %* (ensemble du Québec)
RÉSULTATS 2015	53,4 % (ensemble du Québec)

** La cible a été fixée en collaboration avec le MTESS.*

Le taux d'emploi des personnes immigrantes représente le nombre de personnes immigrantes de 15 à 64 ans en emploi, exprimé en pourcentage de la population immigrée de 15 à 64 ans. Il permet de rendre compte de l'ensemble des activités du gouvernement et de celles des partenaires du marché du travail mises en place afin d'améliorer la situation des personnes immigrantes sur le marché du travail.

La cible 2015 n'a pas été atteinte. Le taux d'emploi des personnes immigrantes récemment arrivées et âgées de 15 à 64 ans avait atteint un sommet historique en 2013 (59,9 %). Le taux de 53,4 % enregistré en 2015 est donc en recul de 6,5 points de pourcentage par rapport à 2013 et de 0,8 point de pourcentage par rapport à 2014. Cette baisse est notée tant chez les hommes que chez les femmes par rapport à 2013, mais uniquement chez les femmes par rapport à 2014. Par ailleurs, le taux d'emploi de 2015 est légèrement inférieur (-0,9 point de pourcentage) à celui observé en 2011 (54,3 %).

L'évolution observée dans la RMR de Montréal en 2015 va dans le même sens que celle observée à l'échelle de l'ensemble du Québec et les taux d'emploi sont du même ordre de grandeur. En effet, dans la RMR de Montréal, un léger recul (-0,7 point de pourcentage) est observé dans l'ensemble en 2015 comparativement à 2014. Par ailleurs, le taux d'emploi des personnes immigrantes récemment arrivées a baissé de 1,8 point de pourcentage entre 2011 et 2015, malgré une remontée à 60,0 % en 2013.

Chez les hommes, le taux d'emploi est en hausse entre 2014 et 2015 (+3,1 points de pourcentage) et entre 2011 et 2015 (+3,2 points de pourcentage), alors qu'il a diminué chez les femmes (-3,4 points de pourcentage de 2014 à 2015 et -6,0 points entre 2011 et 2015). Toutefois, le niveau maximal a été atteint en 2013, soit 70,7 % pour les hommes et 49,2 % pour les femmes.

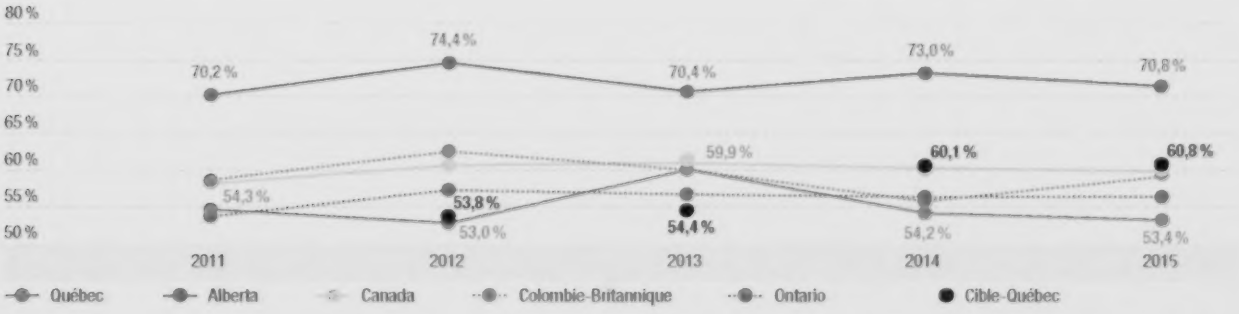
TAUX D'EMPLOI DES PERSONNES IMMIGRANTES DE 15 À 64 ANS (ARRIVÉES DEPUIS 5 ANS OU MOINS), ENSEMBLE DU QUÉBEC ET RMR DE MONTRÉAL, SELON LE SEXE, 2011 À 2015*

		2011	2012	2013	2014	2015
Ensemble du Québec	**TOTAL**	**54,3 %**	**53,0 %**	**59,9 %**	**54,2 %**	**53,4 %**
	Hommes	63,0 %	59,7 %	70,7 %	62,7 %	66,4 %
	Femmes	45,9 %	46,5 %	49,2 %	45,5 %	41,5 %
RMR de Montréal	**TOTAL**	**54,1 %**	**52,4 %**	**60,0 %**	**53,0 %**	**52,3 %**
	Hommes	62,5 %	58,2 %	70,7 %	62,6 %	65,7 %
	Femmes	45,7 %	46,4 %	49,2 %	43,1 %	39,7 %

** Données 2011 à 2013 révisées par Statistique Canada.*
Source : Statistique Canada, Enquête sur la population active.
Traitement : Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion.

TAUX D'EMPLOI DES PERSONNES IMMIGRANTES DE 15 À 64 ANS (ARRIVÉES DEPUIS 5 ANS OU MOINS), ENSEMBLE DU QUÉBEC, SELON LE SEXE, 2011-2015

TAUX D'EMPLOI DES PERSONNES IMMIGRANTES DE 15 À 64 ANS NOUVELLEMENT ARRIVÉES (DEPUIS 5 ANS OU MOINS), 2011 À 2015



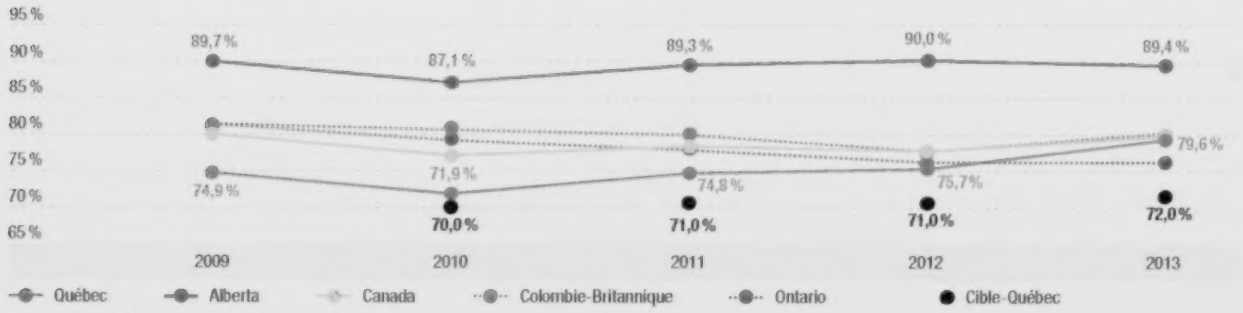
Comparativement à 2014, le taux d'emploi en 2015 des personnes immigrantes nouvellement arrivées a baissé au Québec, tout comme en Alberta (-2,2 points de pourcentage). Une augmentation a pu être observée en Ontario (+0,4 point de pourcentage) et surtout en Colombie-Britannique (+4,2 points de pourcentage). Dans l'ensemble du Canada, le taux d'emploi de ce même groupe a augmenté légèrement par rapport à 2014 (+0,4 point de pourcentage).

OBJECTIF 4.2	Contribuer à réduire le délai d'intégration économique des personnes immigrantes
INDICATEUR 4.2.1	Proportion de personnes immigrantes requérantes principales de la sous-catégorie Travailleurs qualifiés admises ayant déclaré un revenu d'emploi pour l'année suivant celle de leur admission au Québec*
CIBLE 2015-2016	72 % (année d'imposition 2013 pour la cohorte 2012)
RÉSULTATS 2015-2016	79,6 % (année d'imposition 2013 pour la cohorte 2012)

** Les cibles ont été ajustées en 2012-2013 à la suite de la disponibilité des données pour le travail autonome. Le concept « revenu d'emploi » inclut à la fois le salaire et le travail autonome. Lors de l'élaboration du Plan stratégique 2012-2016, seules les données du salaire étaient disponibles.*

La cible 2015-2016, portant sur l'année d'imposition 2013, a été dépassée de 7,6 points de pourcentage. Les personnes immigrantes ont en effet pu bénéficier, dans une plus grande proportion que l'ensemble de la population, de l'augmentation des emplois créés au Québec à la suite de la reprise économique de 2010.

PROPORTION DES PERSONNES IMMIGRANTES REQUÉRANTES PRINCIPALES DE LA SOUS-CATÉGORIE TRAVAILLEURS QUALIFIÉS ADMISES AYANT DÉCLARÉ UN REVENU D'EMPLOI POUR L'ANNÉE SUIVANT CELLE DE LEUR ADMISSION AU CANADA*, 2009 À 2013

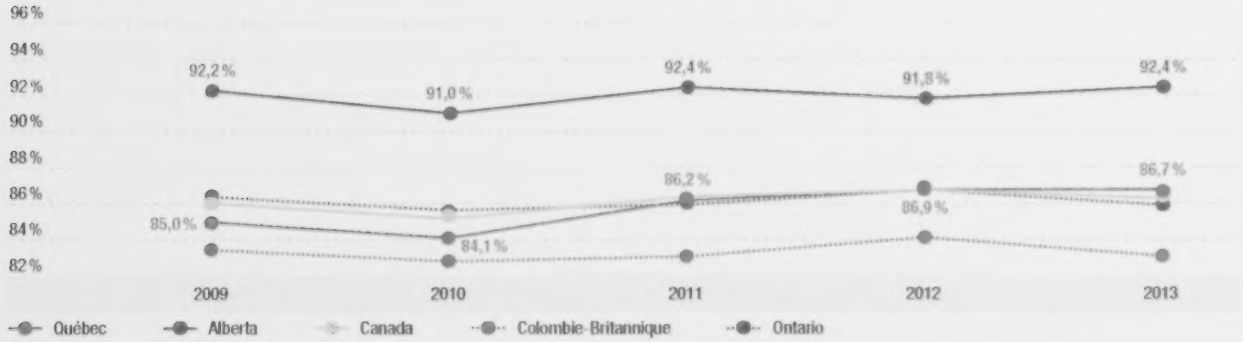


** Selon la province de destination.*
Source : Banque de données longitudinales sur les immigrants.
Traitement : Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion.

Entre les années d'imposition 2009 et 2012, la proportion des personnes immigrantes requérantes principales de la sous-catégorie Travailleurs qualifiés admises ayant déclaré un revenu d'emploi pour l'année suivant celle de leur admission au Québec est inférieure à celles de l'Alberta, de la Colombie-Britannique et de l'Ontario. Par contre en 2013, cette proportion a augmenté au Québec (79,6 %) et a dépassé celle de l'Ontario (76,4 %) pour rejoindre le niveau de la Colombie-Britannique et la moyenne canadienne. On remarque aussi que l'écart entre la moyenne canadienne et le résultat atteint par le Québec diminue entre 2009 et 2013. Ainsi, l'écart qui était de 5,1 points de pourcentage en 2009 s'est progressivement estompé et n'est plus que de 0,5 point de pourcentage en 2013.

Toutefois, la proportion de personnes immigrantes requérantes principales de la sous-catégorie Travailleurs qualifiés en 2013 ayant déclaré un revenu d'emploi, soit cinq ans après leur admission, dépasse la moyenne canadienne et celles de la Colombie-Britannique et de l'Ontario, mais demeure inférieure à celle de l'Alberta.

PROPORTION DES PERSONNES IMMIGRANTES REQUÉRANTES PRINCIPALES DE LA SOUS-CATÉGORIE TRAVAILLEURS QUALIFIÉS ADMISES AYANT DÉCLARÉ UN REVENU D'EMPLOI CINQ ANS APRÈS LEUR ADMISSION AU CANADA*, ANNÉES D'IMPOSITION 2009 À 2013



** Selon la province de destination.*
Source : Banque de données longitudinales sur les immigrants.
Traitement : Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion.

ENJEU 5

UNE ORGANISATION EFFICIENTE, RECONNUE POUR SON LEADERSHIP ET SA CAPACITÉ À SE RENOUVELER POUR MIEUX SERVIR LA CLIENTÈLE

ORIENTATION 6

TRANSFORMER L'ORGANISATION POUR ACCROÎTRE SA PERFORMANCE

OBJECTIF 6.1	Réaliser la transformation de l'organisation
INDICATEUR 6.1.1	Transformation des processus complétée

Sélection des travailleuses et travailleurs qualifiés

CIBLE 2015-2016	Instauration d'un processus de sélection intègre, efficace et efficient pour les candidats et candidates à l'immigration du Programme régulier des travailleurs qualifiés
RÉSULTATS 2015-2016	Processus de sélection instauré

La cible 2015-2016 a été atteinte. Dès le 5 janvier 2016, le Ministère a lancé officiellement et comme prévu son nouvel espace sécurisé en ligne Mon projet Québec. Ce lancement s'inscrit dans une transition vers la mise en œuvre d'un système d'immigration concurrentiel et performant ; le dépôt obligatoire en ligne des Demandes de certificat de sélection (DCS) pour le Programme régulier des travailleurs qualifiés a été mis en place comme prévu par le règlement.

Les candidates et candidats ayant une offre d'emploi validée, les résidentes et résidents temporaires ainsi que celles et ceux dont le dossier de résidence permanente est en traitement à Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada ont été les premiers à pouvoir soumettre une DCS en ligne.

Du 5 janvier au 31 mars 2016, 32 657 formulaires en ligne ont été créés dans Mon projet Québec ; 432 demandes ont été reçues et sont en attente de traitement pour le Programme régulier des travailleurs qualifiés (détenteurs d'une offre d'emploi validée par le Ministère ou résidents temporaires du Québec et autorisés à présenter une DCS).

Parcours personnalisé d'intégration

CIBLE 2015-2016	s. o.
RÉSULTATS 2015-2016	s. o.

Le projet *Parcours personnalisé d'intégration*, qui consistait à mettre en place une stratégie et des outils pour permettre d'orienter la personne immigrante dans ses démarches d'intégration et de francisation avant et après son arrivée au Québec, a été arrêté en 2014-2015. Les travaux qui avaient été amorcés sont pris en considération dans le projet de transformation ministérielle qui vise l'ensemble de l'offre de service pour favoriser la pleine participation, en français, des personnes immigrantes à la vie collective.

INDICATEUR 6.1.2	Nombre de services accessibles en ligne
CIBLE 2015-2016	1 nouveau service en ligne
RÉSULTATS 2015-2016	1 nouveau service mis en ligne

La cible 2015-2016 a été atteinte. Le nouveau portail client Mon projet Québec a été mis en ligne le 5 janvier 2016 afin de permettre aux candidates et candidats du Programme régulier des travailleurs qualifiés de créer leur compte dans un espace sécurisé, de remplir et de soumettre en ligne leur DCS.

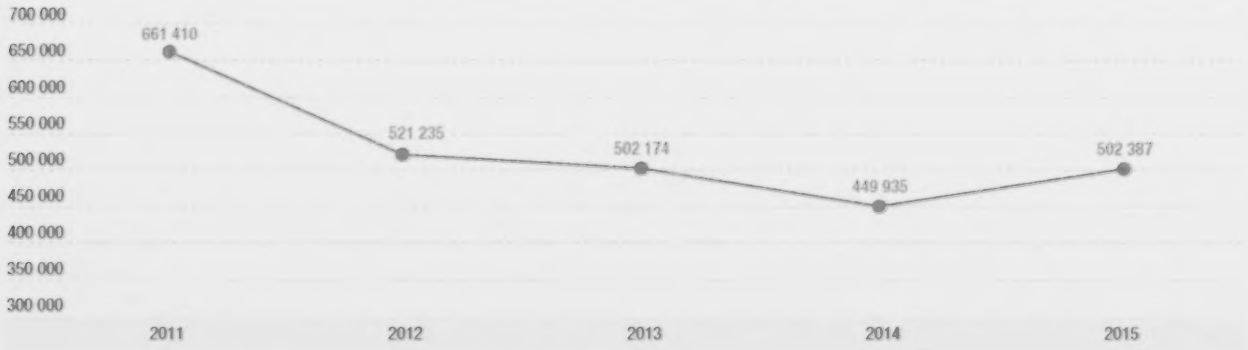
De plus, le Ministère s'est assuré de prendre les mesures nécessaires pour que les représentantes et représentants autorisés puissent soumettre une demande au nom de leur clientèle en s'identifiant.

INDICATEUR 6.1.3	Progression de l'utilisation de chaque service en ligne
CIBLE 2015-2016	Bilan annuel
RÉSULTATS 2015-2016	Voir les résultats ci-après

Évaluation préliminaire d'immigration (EPI)

En 2015, 502 387 sessions d'EPI ont été effectuées en ligne, ce qui représente une hausse d'utilisation de 11,7 % comparativement à 2014. Cette augmentation peut notamment s'expliquer par l'ouverture, en novembre, d'une première période de réception des demandes dans le cadre du Programme régulier des travailleurs qualifiés. Des facteurs externes aux activités du Ministère pourraient aussi avoir eu une incidence.

SESSIONS D'ÉVALUATION PRÉLIMINAIRE D'IMMIGRATION EFFECTUÉES EN LIGNE, 2011 À 2015

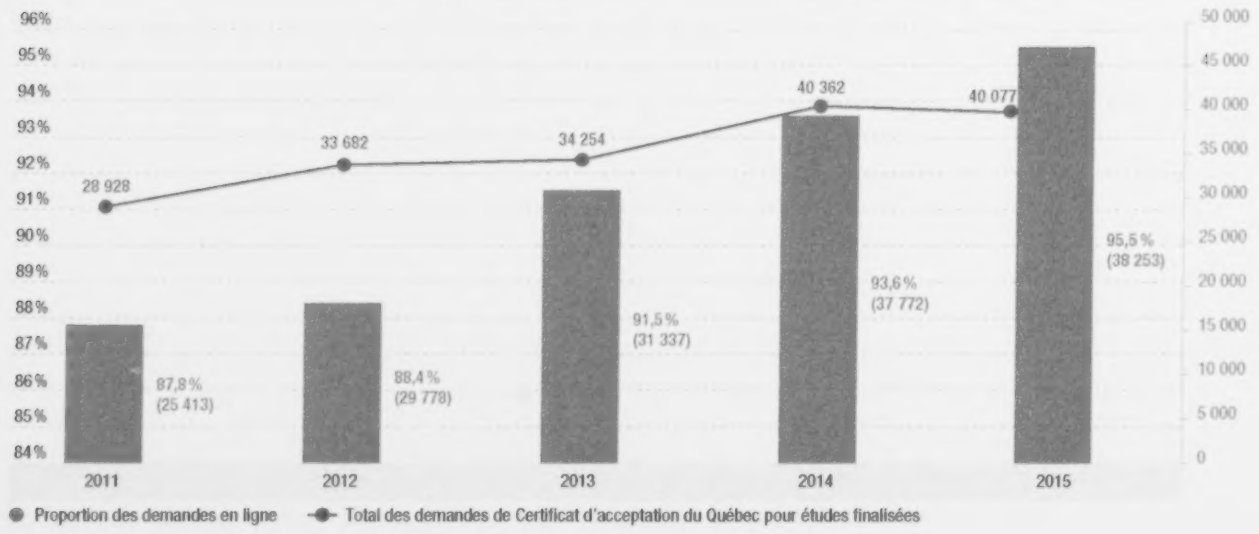


Demande de Certificat d'acceptation du Québec (DCAQ) pour études

CIBLE 2015	90 % du total des DCAQ finalisées par le Ministère effectuées et payées en ligne par les personnes candidates
RÉSULTATS 2015	95,5 %

La cible 2015 a été dépassée de 5,5 points de pourcentage. En 2015, le Ministère a traité 40 077 DCAQ. De ce nombre, 38 253 demandes ont été transmises en ligne, ce qui représente 95,5 % des demandes.

DCAQ POUR ÉTUDES EFFECTUÉES ET PAYÉES EN LIGNE PAR LES PERSONNES CANDIDATES PAR RAPPORT AU TOTAL DES DCAQ FINALISÉES PAR LE MINISTÈRE, 2011 À 2015



Demande d'admission en ligne pour un cours de français à temps complet (DACFTC)

CIBLE 2015-2016	65 % de demandes en ligne par rapport à l'ensemble des demandes reçues
RÉSULTATS 2015-2016	54,1 %

La cible 2015-2016 n'a pas été atteinte. En effet, 54,1 % des demandes d'admission pour un cours de français à temps complet ont été effectuées en ligne. Le nombre de ces demandes a connu une hausse par rapport à 2014-2015. Des travaux d'amélioration de l'outil de demande d'admission en ligne sont en cours, dans le but d'inciter plus de personnes à utiliser ce service.

DEMANDES D'ADMISSION EN LIGNE POUR UN COURS DE FRANÇAIS À TEMPS COMPLET OFFERT PAR LE MINISTÈRE PAR RAPPORT AU TOTAL DES DEMANDES D'ADMISSION REÇUES (EN LIGNE OU PAPIER) À UN COURS DE FRANÇAIS À TEMPS COMPLET OFFERT PAR LE MINISTÈRE, 2012-2013 À 2015-2016

SERVICE EN LIGNE	2012-2013			2013-2014			2014-2015			2015-2016		
	Nombre	**%**	**TOTAL**	**Nombre**	**%**	**TOTAL**	**Nombre**	**%**	**TOTAL**	**Nombre**	**%**	**TOTAL**
DACFTC	7 456	59,0	**12 627**	7 154	58,9	**12 144**	6 535	51,5	**12 694**	7 222	54,1	**13 345**

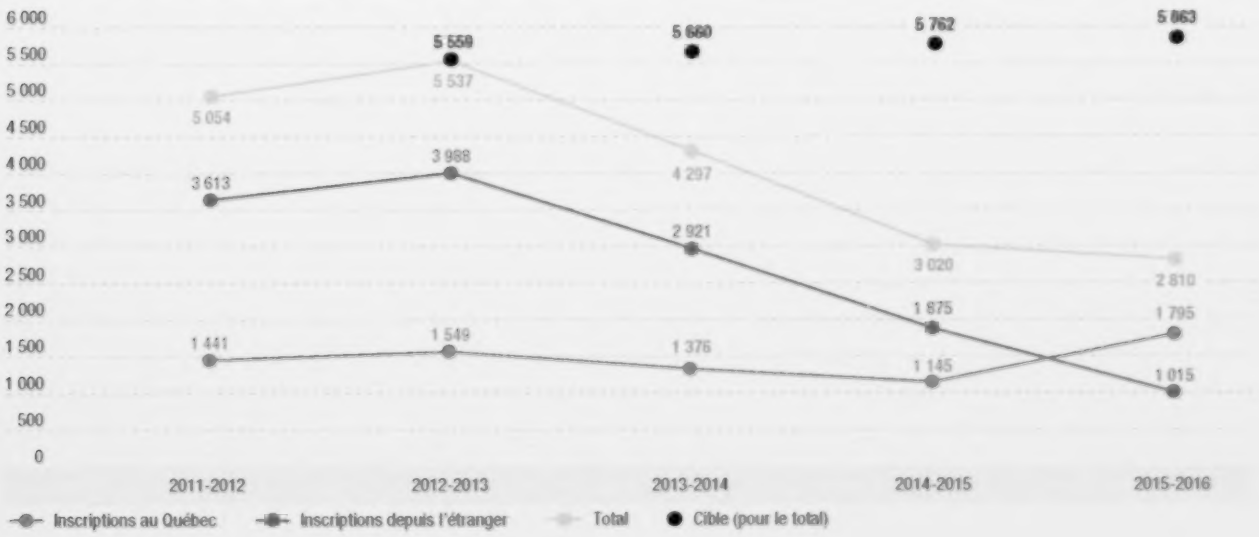
Francisation en ligne (FEL)

CIBLE 2015-2016	Hausse de 16 % du nombre d'élèves par rapport au résultat de 2011-2012
RÉSULTATS 2015-2016	Baisse de 44 %

La cible 2015-2016 n'a pas été atteinte. Elle prévoyait une progression de 16 % du nombre d'élèves (5 863) par rapport à 2011-2012 (5 054), mais un recul a été enregistré pour une troisième année consécutive. La baisse annuelle en 2015-2016 de 7,0 % est toutefois nettement moins grande que les années précédentes, le nombre d'élèves passant de 3 020 élèves inscrits à la FEL en 2014-2015 à 2 810 en 2015-2016. La diminution du nombre de certificats de sélection délivrés à l'étranger, en particulier parmi les travailleuses et travailleurs qualifiés, bassin potentiel pour la FEL, est un des facteurs expliquant la tendance à la baisse du nombre d'inscriptions à la FEL depuis 2013-2014. De plus, l'augmentation du nombre de personnes sélectionnées en vertu du Programme de l'expérience québécoise (PEQ), qui possèdent déjà un niveau de compétence en français de stade intermédiaire ou avancé et qui fréquentent peu les cours offerts par le Ministère, contribue aussi à la baisse de fréquentation de la FEL. Le nombre de personnes sélectionnées dans le cadre du PEQ a encore augmenté au cours de l'année 2015-2016, passant à 7 751 personnes par rapport à 6 817 en 2014-2015. Notons toutefois une hausse des inscriptions au Québec en 2015-2016.

Par ailleurs, l'offre élargie de la FEL aux personnes résidentes temporaires est prévue par une des mesures de la Stratégie d'action en matière d'immigration, de participation et d'inclusion 2016-2021 *Ensemble, nous sommes le Québec* afin de faciliter le passage du statut de résident temporaire au statut de résident permanent.

PERSONNES AYANT PARTICIPÉ AUX COURS DE FRANÇAIS EN LIGNE, 2011-2012 À 2015-2016



Francisation en ligne (FEL) : formation de stade avancé (phase II)

CIBLE 2015-2016 Hausse de 20 % du nombre d'élèves par rapport au résultat annualisé de 2012-2013 (pour atteindre 576 élèves)

RÉSULTATS 2015-2016 Baisse de 2,9 %

La cible 2015-2016 n'a pas été atteinte. Au 31 mars 2016, 466 personnes ont participé à un cours de français en ligne de stade avancé ou aux modules spécialisés dans les domaines suivants : santé et soins infirmiers ; génie et sciences appliquées ; administration, droit et affaires. Le nombre d'élèves inférieur à la cible peut être expliqué par les mêmes facteurs qui influencent la baisse de la fréquentation de la FEL. Le résultat 2015-2016 dénote toutefois un revirement de tendance avec une hausse de 33,5 % par rapport à celui de 2014-2015 (349 élèves).

SERVICE EN LIGNE	2012-2013*		2013-2014		2014-2015		2015-2016	
	Cible	**Résultat**	**Cible**	**Résultat**	**Cible**	**Résultat**	**Cible**	**Résultat**
FEL phase II	400 élèves	**211 élèves**	528 élèves	**375 élèves**	552 élèves	**349 élèves**	576 élèves	**466 élèves**

** Service disponible depuis l'automne 2012, faisant en sorte que le résultat annualisé pour 2012-2013 est de 480 élèves.*

Inscription en ligne aux rendez-vous et aux séances d'information du Ministère et de ses partenaires

CIBLE 2015-2016 12 % des rendez-vous accordés au moyen de l'inscription en ligne

RÉSULTATS 2015-2016 31,9 %

La cible 2015-2016 a été dépassée. L'inscription aux rendez-vous en ligne est accessible à la clientèle depuis février 2013. Le service de prise de rendez-vous en ligne pour la Régie de l'assurance maladie du Québec est en vigueur depuis le 14 octobre 2014. Pour l'année 2015-2016, 31,9 % des rendez-vous pour les séances d'information ont été pris au moyen du système d'inscription en ligne directement par la clientèle ou par l'extranet des partenaires. Par rapport à l'année 2014-2015 (14,5 %), il s'agit d'une hausse de 17,4 points de pourcentage. Notons que pour 2015-2016, trois services destinés spécifiquement aux étudiants et étudiantes sont désormais disponibles au moyen de la prise de rendez-vous en ligne. Il s'agit de la séance d'information *Vivre au Québec après ses études* offerte en français, celle offerte en anglais et du service permettant à certains étudiants et étudiantes de s'inscrire ou de prolonger leur admissibilité au régime d'assurance maladie du Québec.

Service d'intégration en ligne (SIEL)

CIBLE 2015-2016 3 499 personnes inscrites

RÉSULTATS 2015-2016 2 257 personnes inscrites

La cible 2015-2016 n'a pas été atteinte. Au total, 2 257 personnes (1 363 hommes et 894 femmes) ont eu recours au SIEL, dont 218 personnes au Québec et 2 039 à l'étranger. De ce nombre, 1 357 personnes ont utilisé la formule en autoformation et 900, la formule avec accompagnement. L'utilisation du SIEL à l'étranger est surtout liée au nombre de Certificats de sélection du Québec (CSQ) délivrés aux personnes à l'extérieur du Québec. En 2015-2016, le nombre de personnes inscrites a toutefois augmenté de 16,5 % par rapport à celui de 2014-2015 (1 937 personnes).

OBJECTIF 6.2 Optimiser l'efficacité et l'efficience des interventions du Ministère et de ses partenaires de service

INDICATEUR 6.2.1 Processus systématique de suivi des recommandations issues des rapports d'évaluation de programme, de satisfaction de la clientèle, d'audit interne et des plans de gestion des risques

CIBLE 2015-2016 Suivi annuel

RÉSULTATS 2015-2016 Voir les résultats ci-après

La cible 2015-2016 a été atteinte. Les suivis annuels 2015-2016 des recommandations issues des rapports d'évaluation de programme, de satisfaction de la clientèle, d'audit interne et des plans de gestion des risques ont été réalisés.

Évaluation de programme

En 2015-2016, le Ministère a procédé au suivi des recommandations de l'évaluation du PEQ qui s'était terminée en 2014-2015. En réponse aux recommandations, des mesures concernant le processus de traitement des demandes et l'amélioration de la promotion du programme avaient été mises en place ; 95 % d'entre elles sont réalisées ou en cours de réalisation. Le rapport d'évaluation est disponible dans le site Internet du Ministère.

Par ailleurs, des mandats de planification des évaluations sont en cours pour la Stratégie d'action en matière d'immigration, de participation et d'inclusion 2016-2021 *Ensemble, nous sommes le Québec*, pour le nouveau programme des immigrants entrepreneurs et pour le système de sélection de l'immigration économique.

Plan de mesure de la satisfaction de la clientèle

Le *Plan de mesure de la satisfaction de la clientèle* permet d'accroître et de systématiser la connaissance de la satisfaction de la clientèle au regard des services offerts par le Ministère.

Le tableau suivant présente les évaluations de la satisfaction de la clientèle réalisées en 2015-2016 ou en cours au 31 mars 2016 (voir aussi p. 53).

SERVICE ÉVALUÉ	ÉTAT D'AVANCEMENT AU 31 MARS 2016
Demande de Certificat de sélection du Québec dans le cadre du Programme de l'expérience québécoise	Terminé
Service de renseignements généraux par courriel	Terminé
Session *Objectif Intégration*	Terminé
Service d'intégration en ligne	Terminé
Francisation en ligne	Terminé
Service de renseignements généraux par téléphone	Rédaction du rapport final en cours
Séance *Premières démarches d'installation*	Rédaction du rapport final en cours
Francisation à temps complet	Rédaction du rapport final en cours

En ce qui concerne le suivi des recommandations relatives à la satisfaction de la clientèle, la cible est partiellement atteinte. Il était initialement prévu d'effectuer ce suivi deux fois par année, en avril et en octobre. Un suivi a été effectué en avril 2015 alors que celui prévu pour octobre n'a pas été fait. En effet, depuis septembre 2015, pour réduire le nombre de plans d'action élaborés pour un même service, les pistes d'amélioration identifiées à la suite de chaque exercice de mesure de la satisfaction sont incluses dans un processus d'amélioration plus large dont le suivi est assuré par la direction responsable du service.

Plan annuel d'audit interne et suivi des recommandations

Selon une planification approuvée par les autorités et recommandée par le comité d'audit, le Ministère réalise chaque année des audits pouvant porter sur les systèmes, les processus et les activités de l'organisation. Ces travaux visent à fournir une évaluation des systèmes de contrôle et de gestion des risques, de l'utilisation optimale des ressources et de la conformité aux lois, règlements, politiques et directives. Les résultats d'audit comprennent une série de recommandations qui donnent lieu à l'adoption d'un plan de mesures.

Deux fois par année, un suivi global de la mise en œuvre des mesures est réalisé auprès des unités concernées. Pour chaque suivi réalisé, un rapport est présenté au comité d'audit.

Gestion des risques

L'organisation dispose d'un cadre de gestion intégrée des risques. Ce cadre prévoit l'évaluation des risques, leur suivi et leur reddition de comptes.

En 2015-2016, le Ministère a mis à jour le portefeuille ministériel des risques majeurs. Comme décrit dans le *Cadre de gestion intégrée des risques* du Ministère, la démarche a été arrimée avec les travaux du prochain *Plan stratégique 2016-2021*.

Le portefeuille ministériel des risques majeurs regroupe neuf risques. En complémentarité à celui-ci, un plan de gestion des risques majeurs est en cours d'élaboration.

INDICATEUR 6.2.2	Application du Cadre ministériel de reddition de comptes des partenariats
CIBLE 2015-2016	Premier bilan élaboré
RÉSULTATS 2015-2016	Bilan non élaboré

La cible 2015-2016 n'a pas été atteinte. Cependant, les travaux réalisés jusqu'à maintenant ont permis au Ministère d'améliorer la gouvernance de ses partenariats et de ses prestataires de services. La poursuite des activités s'inscrit dans le programme de transformation des services du Ministère.

OBJECTIF 6.3	Offrir un environnement de travail permettant la mobilisation, le développement et l'utilisation du plein potentiel des personnes
INDICATEUR 6.3.1	Taux de mobilisation du personnel
CIBLE 2015-2016	Deuxième mesure de la mobilisation du personnel et présentation des résultats par rapport à la première mesure en 2013-2014
RÉSULTATS 2015-2016	s. o.

La cible 2015-2016 a été retirée en raison du coût élevé de l'outil de mesure de la mobilisation. En ce qui concerne la première mesure réalisée en 2013-2014, les résultats du sondage sur la mobilisation ont été présentés à l'ensemble du personnel. De plus, les 10 actions prévues au *Plan d'action ministériel sur la mobilisation* ont été mises en œuvre. Ces actions visaient à agir sur la compréhension des orientations stratégiques et sur le soutien et la reconnaissance de la contribution du personnel.

ORIENTATION 7

S'ASSURER AVEC LES PARTENAIRES QUE L'OFFRE DE SERVICE GOUVERNEMENTALE SOIT ADAPTÉE, COHÉRENTE ET INTÉGRÉE

Francisation et intégration socioéconomique des personnes immigrantes

Depuis 2008-2009, le Ministère signe des ententes avec trois autres ministères qui offrent des services de francisation et d'intégration aux personnes immigrantes pour encadrer le transfert des budgets dédiés à la réalisation d'activités soutenant l'intégration et la francisation.

En 2015-2016, le Ministère a conclu des ententes de service avec les ministères de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur ; du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale ; ainsi que de la Santé et des Services sociaux. Le Ministère rend compte, pour chaque entente, de la répartition des fonds transférés, des services offerts et des clientèles jointes.

Les dépenses de chacun des ministères liées aux services couverts par l'entente sont présentées dans la section *Gestion des ressources* du rapport. Les tableaux présentés ci-après rendent compte des services offerts par les ministères et du nombre de participantes et participants.

Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur

Le tableau suivant présente les services offerts par les commissions scolaires de 2013-2014 à 2015-2016 : les services aux jeunes (soutien à l'apprentissage du français et à l'intégration) ; les services aux adultes (francisation, intégration socioprofessionnelle, formation, etc.). Il présente aussi les services financés pour les formations d'appoint offertes aux niveaux secondaire et collégial, prescrites par les ordres professionnels.

SERVICES FINANCÉS	ENTENTE 2013-2014 (reddition de comptes basée sur l'effectif 2012-2013)		ENTENTE 2014-2015 (reddition de comptes basée sur l'effectif 2013-2014)		ENTENTE 2015-2016 (reddition de comptes basée sur l'effectif 2014-2015)	
Services aux jeunes (soutien à l'apprentissage du français et à l'intégration)	12 071 élèves (services d'accueil)	48,0 % femmes 52,0 % hommes	12 049 élèves (services d'accueil)	47,0 % femmes 53,0 % hommes	11 802 élèves (services d'accueil)	46,9 % femmes 53,1 % hommes
	2 142 élèves (soutien linguistique)	49,0 % femmes 51,0 % hommes	4 168 élèves (soutien linguistique)	49,0 % femmes 51,0 % hommes	5 373 élèves (soutien linguistique)	48,1 % femmes 51,9 % hommes
	57 312 élèves (activités d'intégration)	50,0 % femmes 50,0 % hommes	57 496 élèves (activités d'intégration)	50,0 % femmes 50,0 % hommes	51 951 élèves (activités d'intégration)	49,7 % femmes 50,3 % hommes
Services aux adultes (francisation, intégration socioprofessionnelle, formation, etc.)	31 014 inscriptions	58,0 % femmes 42,0 % hommes	29 605 inscriptions	59,0 % femmes 41,0 % hommes	30 535 inscriptions	58,4 % femmes 41,6 % hommes
Formations professionnelles d'appoint prescrites par les ordres professionnels*	351 inscriptions		243 inscriptions		218 inscriptions	
Formations techniques d'appoint prescrites par les ordres professionnels**	501 inscriptions		573 inscriptions[4]		655 inscriptions	

* *Ordre des infirmières et infirmiers auxiliaires du Québec.*

** *Ordre des infirmières et des infirmiers du Québec, Ordre des hygiénistes dentaires du Québec, Ordre des inhalothérapeutes du Québec, Ordre des technologistes médicaux du Québec, Ordre des professionnels de physiothérapie du Québec.*

Source : Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur, juillet 2016.

Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Le tableau suivant présente les services financés pour l'intégration des personnes immigrantes ainsi que le nombre de participations, de 2013-2014 à 2015-2016.

MESURES ET SERVICES FINANCÉS	NOMBRE DE PARTICIPATIONS NOMBRE D'ADULTES DISTINCTS* 2013-2014	NOMBRE DE PARTICIPATIONS NOMBRE D'ADULTES DISTINCTS* 2014-2015	NOMBRE DE PARTICIPATIONS NOMBRE D'ADULTES DISTINCTS* 2015-2016
> Accueil et évaluation pour la détermination d'un plan d'action personnalisé	35 131 participations	30 698 participations	28 118 participations
> Orientation professionnelle	19 376 adultes distincts	17 222 adultes distincts	16 162 adultes distincts
> Formation (y inclus la francisation)	(50,8 % femmes)	(52,0 % femmes)	(52,5 % femmes)
> Aide à la recherche active d'emploi	(49,2 % hommes)	(48,0 % hommes)	(47,5 % hommes)
> Préparation à l'emploi			
> Expériences en milieu de travail			
> Subventions salariales pour favoriser l'embauche			
> Supplément de retour au travail			
> Soutien au travail autonome			
> Information sur le marché du travail			
> Services de placement			

* *Un adulte distinct, femme ou homme, peut participer à plus d'une mesure ou plus d'un service.*

Source : Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Données préliminaires en date du 28 juin 2016.

4. Les effectifs scolaires considérés pour l'entente 2014-2015 correspondent aux données vérifiées de l'année scolaire 2013-2014 (rapport Socrate, mars 2015). Il ne s'agit donc pas ici non plus de l'effectif réel 2014-2015.

Ministère de la Santé et des Services sociaux

Le tableau suivant présente les services financés pour la santé préventive, les services sociaux et l'aide financière aux demandeuses et demandeurs d'asile et pour les services offerts par les organismes communautaires à cette clientèle et aux personnes immigrantes, de 2013-2014 à 2015-2016.

SERVICES FINANCÉS	CLIENTÈLE 2013-2014	CLIENTÈLE 2014-2015	CLIENTÈLE 2015-2016
Services de santé préventifs et de soins de première ligne et services sociaux offerts aux demandeuses et demandeurs d'asile (Programme régional d'accueil et d'intégration des demandeurs d'asile)	4 117 personnes (services sociaux)	3 485 personnes (services sociaux)	3 428 personnes (services sociaux)
	1 191 personnes (services de santé)	1 475 personnes (services de santé)	1 458 personnes (services de santé)
Aide financière aux demandeuses et demandeurs d'asile pour l'hébergement et pour le soutien au budget familial des familles de trois enfants et plus (vêtements, transport, frais médicaux, médicaments, etc.), jusqu'à l'obtention du premier chèque d'aide de dernier recours	347 personnes 8 108 nuitées	381 personnes 9 391 nuitées	589 personnes 16 896 nuitées
	228 familles	212 familles	115 familles
Services sociaux d'entraide et de soutien aux familles et aux femmes issues de la diversité ethnoculturelle offerts par des organismes communautaires à Montréal	30 organismes communautaires	30 organismes communautaires	30 organismes communautaires

Source : Ministère de la Santé et des Services sociaux, 2015-2016.

OBJECTIF 7.1	Accroître l'efficacité de l'offre de service gouvernementale
INDICATEUR 7.1.1	Mise en place d'un dispositif de services intégrés avec le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour les personnes immigrantes nouvellement arrivées
CIBLE 2015	s. o.
RÉSULTATS 2015	s. o.

Le dispositif de services intégrés, intitulé *En action vers l'emploi – Des solutions adaptées aux personnes immigrantes*, a été implanté en 2013. Il s'agit d'un continuum d'interventions qui vise à simplifier, accélérer et rendre plus efficace le parcours d'intégration des personnes immigrantes en éliminant les chevauchements et en assurant une meilleure continuité, complémentarité et synergie des interventions, dans le respect des missions de chaque ministère.

Le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion et le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS) ont mené une enquête sur les cheminements d'intégration au marché du travail des personnes immigrantes nouvellement arrivées. Ce projet de recherche vise à documenter et à analyser les cheminements de personnes immigrantes nouvellement arrivées et d'identifier les éléments (type de services et d'interventions offerts ou autres éléments, par exemple un réseau de contacts) ayant concouru à faciliter, ou non, leur intégration socioprofessionnelle.

Un rapport de l'enquête sur les cheminements d'intégration au marché du travail des personnes immigrantes nouvellement arrivées a été produit afin de présenter un aperçu descriptif des données. Des analyses complémentaires sont en cours tant au Ministère qu'au MTESS à partir de la banque de données obtenue.

INDICATEUR 7.1.2	Implantation du *Programme-cadre de français pour les personnes immigrantes adultes au Québec*
CIBLE 2015-2016	s. o.
RÉSULTATS 2015-2016	s. o.

L'implantation du *Programme-cadre de français pour les personnes immigrantes adultes au Québec* dans l'ensemble des cours à temps complet pour la clientèle scolarisée a commencé le 11 février 2015. À partir du 7 avril 2015, le programme-cadre a été mis en œuvre dans les cours réguliers à temps partiel offerts à cette clientèle. L'objectif du programme-cadre est d'harmoniser les contenus de formation de l'offre de service gouvernementale, de l'adapter aux besoins des personnes immigrantes scolarisées pour que celles-ci acquièrent une autonomie langagière à l'oral et à l'écrit leur permettant notamment d'entamer les démarches d'insertion à un emploi de niveau technique ou professionnel ou encore de poursuivre des études techniques et professionnelles en français. Le niveau 8 de l'*Échelle québécoise des niveaux de compétence en français des personnes immigrantes adultes* est le niveau de compétence qui favorise la pleine participation, en français, à la vie collective, entre autres dans ses dimensions économique, citoyenne et culturelle.

Les résultats des performances des élèves à la fin de cette première année d'enseignement des contenus du programme-cadre, dans l'optique du « français, langue d'intégration », sont encourageants. Ils permettent d'affirmer que l'offre de service bonifiée par l'ajout du bloc 4 à temps partiel, et l'ensemble des outils et du matériel didactique élaborés pour l'enseignement et l'apprentissage amènent à l'atteinte de l'autonomie langagière en compréhension et production orales et écrites. Ainsi, au 31 mars 2016, 84,2 % des élèves ont atteint le niveau 8 de compétence en compréhension orale et 83,2 % ont atteint ce même niveau de compétence en production orale.

Pendant l'année 2015-2016, le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur a soutenu son réseau pour qu'il s'approprie le contenu du programme d'études *Francisation*, qui découle du programme-cadre ainsi que les outils pour l'enseignement et l'évaluation. La mise en œuvre se poursuivra dans tout le réseau des commissions scolaires lors de l'année 2016-2017. Cette implantation fera en sorte que l'offre de service gouvernementale sera plus cohérente et mieux intégrée. Les personnes immigrantes auront accès au même contenu, quelle que soit la région où elles habitent et le réseau ou l'établissement de formation qu'elles fréquentent.

INDICATEUR 7.1.3	Proportion des partenaires du Ministère en francisation qui ont recours à l'*Échelle québécoise des niveaux de compétence en français des personnes immigrantes adultes* (l'Échelle)
CIBLE 2015-2016	100 % des partenaires
RÉSULTATS 2015-2016	100 % des partenaires offrant des cours de français

La cible a été atteinte à 100 % en 2015-2016. L'ensemble des prestataires de services du Ministère en francisation utilisent l'*Échelle québécoise des niveaux de compétence en français des personnes immigrantes adultes* comme document de référence ainsi que les outils d'évaluation élaborés pour l'attribution d'un niveau de compétence et pour informer les élèves des progrès observés pendant la formation suivie. L'Échelle est utilisée également au ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur pour l'évaluation des élèves que le Ministère dirige vers les commissions scolaires afin de répondre rapidement aux demandes de francisation. L'Échelle sert de référence pour établir le profil des compétences langagières des élèves au moment de leur admission afin de les classer dans le cours dont les contenus permettent la progression des niveaux de compétence dans les quatre habiletés, soit la compréhension et la production orales ainsi que la compréhension et la production écrites. À la fin de chaque cours, des épreuves évaluatives, élaborées toujours en cohérence avec l'Échelle, permettent d'interpréter les performances des élèves et de leur attribuer un niveau de compétence pour les quatre habiletés enseignées.

Par ailleurs, dans la perspective de l'offre de service gouvernementale, en matière de formation des personnes immigrantes adultes, au cours de l'année 2015-2016, le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur a soutenu l'ensemble de son réseau pour que celui-ci s'approprie les outils élaborés en cohérence avec l'Échelle pour l'évaluation des compétences (domaines et indicateurs à observer au moyen des épreuves d'évaluation). L'utilisation de l'Échelle pour l'évaluation des compétences des personnes immigrantes se fera à partir de l'année scolaire 2016-2017 ainsi que la mise en œuvre du programme d'études *Francisation*. Cela permettra l'atteinte de l'équité des services de francisation et la reconnaissance des niveaux de compétence atteints en français à la suite de formations suivies dans les deux réseaux. Ainsi, d'autres institutions reconnaîtront ces compétences, comme c'est le cas de la reconnaissance des compétences langagières à l'oral du niveau 4 aux fins d'obtention de la citoyenneté canadienne accordée par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada.

PERFORMANCE RELATIVE AUX ENGAGEMENTS DE LA *DÉCLARATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE*

Les délais de traitement et de réponse sont calculés en jours ouvrables et débutent à compter de la date de réception de la demande, à l'exception de ceux relatifs aux services d'intégration. Pour les engagements liés aux services d'intégration, le délai est calculé à partir du jour qui suit la réception de la demande. Ces délais n'incluent pas les délais postaux.

SERVICES GÉNÉRAUX

Service
Demande de renseignements généraux

Engagement – Téléphonie

Répondre à un appel téléphonique dans un délai de 3 minutes

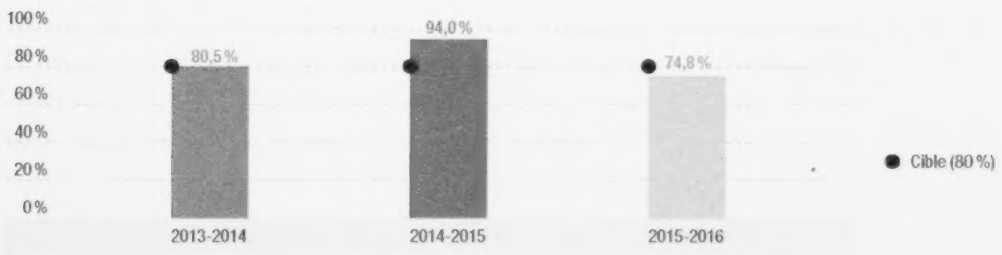
RÉSULTATS

		2013-2014		2014-2015		2015-2016	
Engagement et délai		**Demandes traitées**	**Taux de réponse dans le délai**	**Demandes traitées**	**Taux de réponse dans le délai**	**Demandes traitées**	**Taux de réponse dans le délai**
Téléphonie	3 minutes	309 349	80,5 % (cible 80 %)	291 689	94,0 % (cible 80 %)	258 285	74,8 % (cible 80 %)

La cible pour l'année 2015-2016, fixée à 80 %, n'a pas été atteinte. Le taux de réponse aux appels téléphoniques dans le délai de 3 minutes se situe à 5,2 points de pourcentage au-dessous de la cible. Ce constat s'explique par l'augmentation de la durée moyenne par appel due en partie à la complexité accrue des questions de la clientèle et à la hausse du nombre d'appels relatifs à l'annonce de la mise en ligne de Mon projet Québec.

Quant au nombre d'appels traités en 2015-2016, une diminution de 11,4 % (33 404 appels) est notée comparativement à 2014-2015. Cette baisse résulte du recul significatif des appels liés aux *Évaluations comparatives des études effectuées hors du Québec* (-32,4 %) combiné au nombre d'appels moins élevé (-25,4 %) relativement aux demandes de séjour temporaire au Québec (étudiantes et étudiants étrangers), attribuable en partie aux modifications réglementaires du gouvernement canadien, alors que les appels relatifs à Mon projet Québec et à l'ouverture de la plateforme pour la création de comptes en ligne ont affiché une hausse notable.

TÉLÉPHONIE : PROPORTION DES RÉPONSES DANS LE DÉLAI DE 3 MINUTES, 2013-2014 À 2015-2016



La réponse téléphonique est assurée par les préposées et préposés aux renseignements au Centre de contacts clientèle (CCC). Le service est offert les lundi, mardi, jeudi et vendredi de 8 h à 16 h 30 et le mercredi de 10 h 30 à 16 h 30.

Des capsules d'information automatisées sont accessibles, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, en français, en anglais et en espagnol. La clientèle peut téléphoner directement au Ministère pour obtenir de l'information sur différents sujets concernant l'immigration, la francisation ou l'intégration des personnes nouvellement arrivées. Les appels effectués en dehors des plages horaires ou lorsque le temps d'attente est trop élevé sont automatiquement dirigés vers le système automatisé.

NOMBRE DE RÉPONSES PAR LE SYSTÈME AUTOMATISÉ

	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Réponses	57 220	42 079	70 415

Le nombre de réponses par le système automatisé a connu une augmentation de 67,3 % en 2015-2016 par rapport à l'exercice précédent. Cette hausse s'explique en partie par l'accessibilité restreinte au CCC en raison de l'accroissement ponctuel du nombre d'appels dans le cadre de Mon projet Québec à l'automne 2015 et au début de l'année 2016. En 2015-2016, le taux d'accessibilité[5] au CCC se situe à 89,1 %, ce qui représente une baisse de 10,5 points de pourcentage par rapport au résultat de 2014-2015 (99,6 %). Toutefois, pour les 6 premiers mois de l'année 2015-2016, ce taux d'accessibilité est de 99 %.

Engagement – Courriel

Répondre à un courriel dans un délai de 2 jours ouvrables*

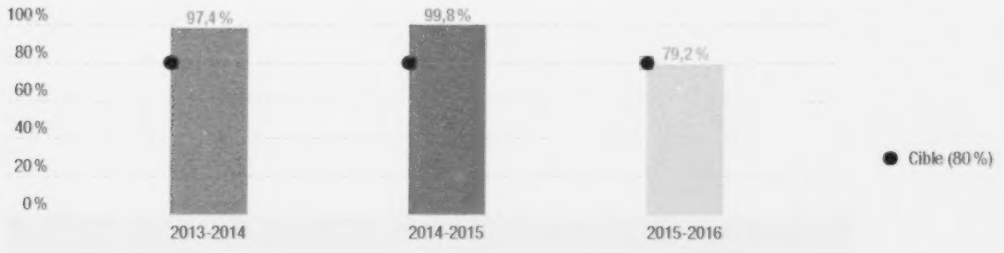
** Les résultats étant en hausse depuis 2012-2013, le Ministère a révisé le délai d'engagement à répondre à un courriel et, depuis le 1er avril 2015, ce dernier est passé de 5 à 2 jours ouvrables.*

RÉSULTATS

	2013-2014		2014-2015		2015-2016		
Engagement et délai	**Demandes traitées**	**Taux de réponse dans le délai**	**Demandes traitées**	**Taux de réponse dans le délai**	**Engagement et délai**	**Demandes traitées**	**Taux de réponse dans le délai**
Courriel 5 jours	33 423	97,4 % (cible 80 %)	20 948	99,8 % (cible 80 %)	Courriel 2 jours	25 848	79,2 % (cible 80 %)

La cible 2015-2016, fixée à 80 %, a été pratiquement atteinte. Le taux de réponse à un courriel dans un délai de 2 jours se situe à 0,8 point de pourcentage au-dessous de la cible. Ce résultat pourrait s'expliquer par la hausse du nombre de courriels reçus à la suite de la mise en ligne de Mon projet Québec et par la disponibilité du Service d'accueil à l'aéroport, dont le personnel a été largement sollicité par l'accueil des personnes réfugiées syriennes arrivées au Québec. En effet, les demandes de renseignements généraux transmises par courriel sont traitées par les préposées et préposés du Service d'accueil à l'aéroport avec le soutien du Service des renseignements généraux.

COURRIEL : PROPORTION DES RÉPONSES DANS LE DÉLAI DE 5 JOURS, 2013-2014 ET 2014-2015, ET DANS UN DÉLAI DE 2 JOURS, 2015-2016



En 2014-2015, le Ministère a mené un sondage auprès de la clientèle pour connaître son degré de satisfaction à l'égard du traitement des renseignements généraux par courriel (voir p. 54).

5. Le taux d'accessibilité représente la proportion d'appels ayant accédé à une file d'attente par rapport à l'ensemble des appels reçus au Centre de contacts clientèle.

Service
Requête adressée au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

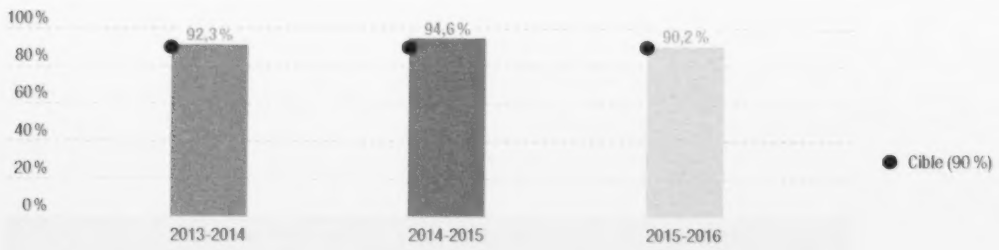
Engagements

- Émettre un accusé de réception (écrit ou verbal) dans les 2 jours de la réception de toute requête acheminée au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
- *Traiter toute requête adressée au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services dans les 10 jours de sa réception*

RÉSULTATS

	2013-2014		2014-2015		2015-2016	
Engagements et délais	**Requêtes traitées**	**Taux de réponse dans le délai**	**Requêtes traitées**	**Taux de réponse dans le délai**	**Requêtes traitées**	**Taux de réponse dans le délai**
Accusé de réception dans les 2 jours	1 528	98,2 % (cible 90 %)	1 496	97,7 % (cible 90 %)	1 322	95,6 % (cible 90 %)
Traitement d'une requête dans les 10 jours	1 528	92,3 % (cible 90 %)	1 496	94,6 % (cible 90 %)	1 322	90,2 % (cible 90 %)

PROPORTION DES REQUÊTES TRAITÉES DANS LES DÉLAIS PRÉVUS, 2013-2014 À 2015-2016



La cible 2015-2016, fixée à 90 %, a été atteinte tant pour l'engagement relatif à l'accusé de réception que pour celui relatif au traitement d'une requête.

Le tableau suivant présente le délai moyen de traitement d'une plainte jugée recevable au cours des trois dernières années.

DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT D'UNE PLAINTE JUGÉE RECEVABLE, 2013-2014 À 2015-2016

	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Nombre de plaintes	933	779	515
Délai moyen (en jours)	6,77	7,47	8,05

Motifs d'insatisfaction

En 2015-2016, le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services a jugé recevables 515 plaintes. Bien que le nombre total de plaintes ait diminué par rapport à 2013-2014 et à 2014-2015, 32,6 % des plaintes en 2015-2016, soit 168 plaintes, ont été jugées fondées, comparativement à 22,8 % en 2014-2015 et à 17,8 % en 2013-2014. Une plainte est fondée lorsque son examen démontre une erreur ou un manquement dans la prestation de services au regard des engagements contenus dans la *Déclaration de services à la clientèle*, ainsi qu'au regard des lois, des règlements et des procédures en vigueur, ou encore qu'un préjudice a été causé au client.

En 2015-2016, les principaux motifs de plaintes fondées sont la qualité du traitement (28,6 %), l'erreur administrative (20,8 %) et le délai de traitement (12,5 %). Dans les cas où une plainte a été jugée fondée à cause d'une erreur ou d'une omission, les correctifs nécessaires ont été apportés par les unités administratives concernées.

PRINCIPAUX MOTIFS D'INSATISFACTION DES PLAINTES JUGÉES RECEVABLES, QUE LA PLAINTE SOIT JUGÉE FONDÉE OU NON

Motif	2013-2014	Motif	2014-2015	Motif	2015-2016
Délais de traitement	428 (45,9 %)	Qualité du traitement	337 (43,3 %)	Qualité du traitement	141 (27,4 %)
Qualité du traitement	323 (34,6 %)	Délais de traitement	162 (20,8 %)	Délais de traitement	133 (25,8 %)
Qualité du suivi des dossiers	52 (5,6 %)	Qualité du suivi des dossiers	27 (3,5 %)	Rejet pour documents manquants ou non conformes	48* (9,3 %)
TOTAL	**803/933** (86,1 %)**	**TOTAL**	**526/779** (67,5 %)**	**TOTAL**	**322/515** (62,5 %)**

* *Nombre de plaintes que le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services a traitées et dont le bien-fondé a pu être déterminé.*
** *Nombre total des plaintes jugées recevables.*

En plus des 515 plaintes jugées recevables en 2015-2016, le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services a également reçu 298 plaintes, directement transférées à l'unité administrative responsable et traitées par celle-ci ; 91,3 % portaient sur l'insatisfaction de la clientèle à l'égard de la décision de rejet pour documents manquants ou non conformes relatifs à la demande de Certificat de sélection du Québec dans le cadre du Programme régulier des travailleurs qualifiés.

Par ailleurs, dans le contexte de la transformation de ses façons de faire, le Ministère a établi de manière formelle en 2013 des règles de conformité documentaire pour les demandes présentées dans le cadre de la sous-catégorie Travailleurs qualifiés. Compte tenu du nombre grandissant de plaintes à ce sujet, une procédure temporaire a été mise en place pour un traitement centralisé des demandes présentées par les candidates et candidats ayant reçu une décision de rejet pour documents manquants ou non conformes. Grâce aux critères uniformes d'évaluation, cette procédure centralisée de traitement par l'unité administrative concernée permet d'identifier les demandes où une erreur est alléguée, de corriger les décisions erronées et d'apporter les ajustements nécessaires en tenant compte des contraintes de la clientèle dans un souci d'amélioration des services offerts par le Ministère.

Au courant de l'année 2015-2016, le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services a été contacté par le Protecteur du citoyen pour de l'information touchant différents sujets dont les délais, les améliorations à l'information destinée aux candidates et candidats à l'égard des exigences documentaires ainsi que la politique du Ministère relative au retour de documents originaux.

Le début de l'année 2016 a été marqué par le lancement de Mon projet Québec. Les difficultés de déploiement de Mon projet Québec en janvier et février 2016 ont généré plus de 670 requêtes de la part de la clientèle sur une période de deux mois. Depuis, le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services a collaboré régulièrement avec les directions concernées pour la poursuite des améliorations afin d'assurer une meilleure expérience pour la clientèle lors de la mise en ligne de Mon projet Québec à la fin du printemps 2016.

IMMIGRATION

Service
Demande d'immigration permanente de travailleuses et travailleurs qualifiés et de gens d'affaires

Engagement

Envoyer une lettre confirmant l'ouverture du dossier dans les 30 jours de la réception d'une demande de Certificat de sélection du Québec et invitant à consulter le site Internet pour connaître le délai de traitement qui a cours (travailleuses et travailleurs qualifiés et gens d'affaires)

RÉSULTATS

Cet engagement est suspendu depuis 2012-2013 en raison notamment des changements que le Ministère a apportés aux règles de réception des demandes de Certificat de sélection du Québec. Le Ministère a informé la clientèle de la suspension de cet engagement, pour une durée indéterminée, par un avis diffusé dans son site Internet.

Service
Demande de Certificat de sélection du Québec dans le cadre du Programme de l'expérience québécoise

Engagement

Rendre une décision à la suite d'une demande de Certificat de sélection du Québec dans le cadre du Programme de l'expérience québécoise dans les 20 jours suivant la réception de la demande

RÉSULTATS

	2013-2014		2014-2015		2015-2016	
Engagement et délai	**Décisions rendues**	**Taux de réponse dans le délai**	**Décisions rendues**	**Taux de réponse dans le délai**	**Décisions rendues**	**Taux de réponse dans le délai**
Décision sur une demande dans les 20 jours	4 713	86,4 % (cible 95 %)	5 479	94,6 % (cible 95 %)	6 043	85,8 % (cible 95 %)

DEMANDE DE CERTIFICAT DE SÉLECTION DU QUÉBEC DANS LE CADRE DU PROGRAMME DE L'EXPÉRIENCE QUÉBÉCOISE : PROPORTION DES DÉCISIONS RENDUES DANS LES 20 JOURS, 2013-2014 À 2015-2016

La cible 2015-2016, fixée à 95 %, n'a pas été atteinte. Le résultat de 85,8 % est en baisse par rapport à celui de 2014-2015. Ce résultat pourrait être expliqué par l'augmentation de 9,8 % du nombre de demandes reçues en 2015-2016 (6 249) comparativement à 2014-2015 (5 689).

Service
Demande de séjour temporaire au Québec (étudiantes et étudiants étrangers)

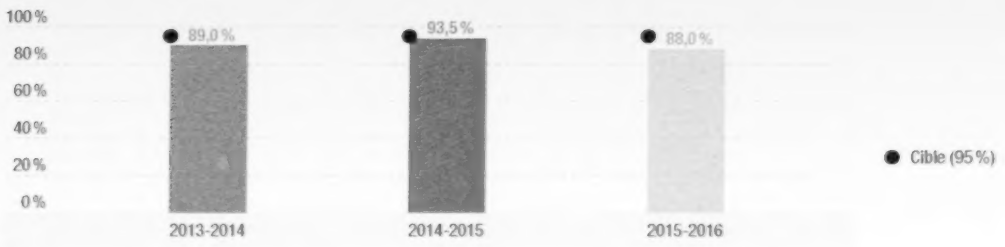
Engagement

Rendre une décision à la suite d'une demande de Certificat d'acceptation du Québec pour études dans les 20 jours suivant la réception de la demande

RÉSULTATS

	2013-2014		2014-2015		2015-2016	
Engagement et délai	**Décisions rendues**	**Taux de réponse dans le délai**	**Décisions rendues**	**Taux de réponse dans le délai**	**Décisions rendues**	**Taux de réponse dans le délai**
Décision à la suite d'une demande de Certificat d'acceptation du Québec pour études (étudiantes et étudiants étrangers) dans les 20 jours	34 840	89,0 % (cible 95 %)	39 582	93,5 % (cible 95 %)	40 096	88,0 % (cible 95 %)

DEMANDES DE SÉJOUR TEMPORAIRE AU QUÉBEC (ÉTUDIANTES ET ÉTUDIANTS ÉTRANGERS) : PROPORTION DE DÉCISIONS RENDUES DANS LES 20 JOURS, 2013-2014 À 2015-2016



La cible 2015-2016, fixée à 95 %, n'a pas été atteinte. Le taux de décisions rendues dans le délai de 20 jours (88,0 %) se situe au-dessous de la cible (-7,0 points de pourcentage). La cible n'a pas été atteinte en raison d'une augmentation de 28 % du nombre de demandes reçues au dernier trimestre 2015-2016 (11 054 demandes) par rapport à 2014-2015 (8 664 demandes).

Service
Demande d'engagement de parrainage familial

Engagement

Rendre une décision à la suite d'une demande d'engagement de parrainage familial dans les 25 jours suivant la réception de la demande

RÉSULTATS

	2013-2014		2014-2015		2015-2016	
Engagement et délai	**Décisions rendues**	**Taux de réponse dans le délai**	**Décisions rendues**	**Taux de réponse dans le délai**	**Décisions rendues**	**Taux de réponse dans le délai**
Décision sur une demande dans les 25 jours	11 791	93,0 % (cible 95 %)	7 483	96,9 % (cible 95 %)	8 724	74,7 % (cible 95 %)

PARRAINAGE FAMILIAL : PROPORTION DE DÉCISIONS RENDUES DANS LES 25 JOURS, 2013-2014 À 2015-2016

La cible 2015-2016, fixée à 95 %, n'a pas été atteinte. Le résultat est en baisse par rapport à celui de 2014-2015 (-22,2 points de pourcentage). Même si les décisions rendues en 2015-2016 affichent une hausse par rapport à celles de l'année précédente, le taux de décisions à la suite d'une demande d'engagement de parrainage familial dans le délai se situe au-dessous de la cible (-20,3 points de pourcentage). Ce résultat pourrait être expliqué par les fluctuations du volume des demandes reçues par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada et par l'affectation de ressources au traitement des demandes des personnes réfugiées syriennes.

Service
Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec

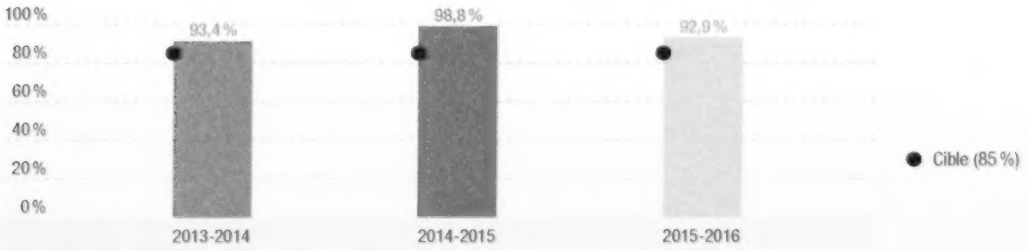
Engagement

Envoyer une lettre confirmant l'ouverture du dossier dans les 15 jours suivant la réception d'une demande d'*Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec* et invitant la personne à consulter le site Internet du Ministère pour connaître le délai de traitement

RÉSULTATS

	2013-2014		2014-2015		2015-2016	
Engagement et délai	**Lettres de confirmation envoyées**	**Taux d'envoi dans le délai**	**Lettres de confirmation envoyées**	**Taux d'envoi dans le délai**	**Lettres de confirmation envoyées**	**Taux d'envoi dans le délai**
Envoi d'une lettre de confirmation d'ouverture du dossier dans les 15 jours	19 652	93,4 % (cible 85 %)	17 522	98,8 % (cible 85 %)	11 178	92,9 % (cible 85 %)

***ÉVALUATION COMPARATIVE DES ÉTUDES EFFECTUÉES HORS DU QUÉBEC* :**
ENVOI D'UNE LETTRE DE CONFIRMATION D'OUVERTURE DU DOSSIER DANS LES 15 JOURS, 2013-2014 À 2015-2016



La cible 2015-2016, fixée à 85 %, a été dépassée. Au 31 mars 2016, un total de 11 178 lettres de confirmation avaient été envoyées et le délai prescrit avait été respecté dans 92,9 % des cas, ce qui représente 7,9 points de pourcentage au-dessus de la cible.

PARTICIPATION ET INCLUSION

Service
Séance de groupe *Premières démarches d'installation*

Engagement

Offrir un rendez-vous dans les 5 jours à compter de la date de réception de la demande

RÉSULTATS

	2013-2014		2014-2015		2015-2016	
Engagement et délai*	**Rendez-vous offerts**	**Taux de réponse dans le délai**	**Rendez-vous offerts**	**Taux de réponse dans le délai**	**Rendez-vous offerts**	**Taux de réponse dans le délai**
Rendez-vous offerts dans les 5 jours	9 770	92,4 % (cible 85 %)	7 594	93,2 % (cible 85 %)	5 475	99,9 % (cible 85 %)

** La méthodologie de calcul utilisée mesure l'écart entre la date de prise de rendez-vous et la date à laquelle le Ministère peut offrir le service. Cette façon de faire permet de retirer du calcul les rendez-vous non acceptés par la clientèle en raison de sa non-disponibilité et ceux qui ont été reportés à sa demande. En 2015-2016, un correctif apporté à la méthodologie de calcul a permis d'appliquer cette façon de faire pour tous les rendez-vous.*

SÉANCE DE GROUPE *PREMIÈRES DÉMARCHES D'INSTALLATION* : PROPORTION DE RENDEZ-VOUS OFFERTS DANS LES 5 JOURS, 2013-2014 À 2015-2016

La cible 2015-2016, fixée à 85 %, a été dépassée de 14,9 points de pourcentage. En 2015-2016, le Ministère a offert 5 475 rendez-vous pour la séance de groupe *Premières démarches d'installation*. De ce nombre, 99,9 % ont été proposés dans le délai prévu de 5 jours.

Par ailleurs, du 1er avril 2015 au 31 mars 2016, 3 668 personnes distinctes ont participé à la séance *Premières démarches d'installation*, dont 1 755 femmes.

Service
Session *Objectif Intégration*

Engagement
Offrir un rendez-vous dans les 15 jours à compter de la date de réception de la demande

RÉSULTATS

	2013-2014		2014-2015		2015-2016	
Engagement et délai*	**Rendez-vous offerts**	**Taux de réponse dans le délai**	**Rendez-vous offerts**	**Taux de réponse dans le délai**	**Rendez-vous offerts**	**Taux de réponse dans le délai**
Rendez-vous offerts dans les 15 jours	9 259	98,2 % (cible 85 %)	7 982	95,6 % (cible 85 %)	6 749	100 % (cible 85 %)

* *La méthodologie de calcul utilisée mesure l'écart entre la date de prise de rendez-vous et la date à laquelle le Ministère peut offrir le service. Cette façon de faire permet de retirer du calcul les rendez-vous non acceptés par la clientèle en raison de sa non-disponibilité et ceux qui ont été reportés à sa demande. En 2015-2016, un correctif apporté à la méthodologie de calcul a permis d'appliquer cette façon de faire pour tous les rendez-vous.*

SESSION *OBJECTIF INTÉGRATION* : PROPORTION DE RENDEZ-VOUS OFFERTS DANS LES 15 JOURS, 2013-2014 À 2015-2016

La cible 2015-2016, fixée à 85 %, a été largement dépassée (+15 points de pourcentage). En 2015-2016, le Ministère a offert 6 749 rendez-vous pour la session *Objectif Intégration*. Tous ces rendez-vous ont été proposés dans le délai prévu de 15 jours. Le contenu d'*Objectif Intégration*, en plus d'être offert lors des sessions dans les organismes communautaires, est intégré dans les cours de français.

Du 1er avril 2015 au 31 mars 2016, 4 220 personnes distinctes ont participé à la session dans les organismes communautaires et 4 040 personnes distinctes ont reçu cette information par l'intermédiaire du contenu intégré dans les cours de français. Au total, 8 165[6] personnes distinctes ont reçu cette information.

Par ailleurs, le Ministère offre, en plus des activités collectives *Premières démarches d'installation* et *Objectif Intégration*, des rencontres individuelles. En 2015-2016, 40 657 personnes distinctes ont bénéficié d'une première rencontre individuelle en services d'intégration, dont 22 709 femmes.

Service
Cours de français à temps complet

Engagement

Remettre ou faire parvenir un avis d'admissibilité aux personnes qui s'inscrivent à un cours de français à temps complet dans les 20 jours à compter de la date de réception de la demande

RÉSULTATS

	2013-2014		2014-2015		2015-2016	
Engagement et délai	**Avis remis ou envoyés**	**Taux de réponse dans le délai**	**Avis remis ou envoyés**	**Taux de réponse dans le délai**	**Avis remis ou envoyés**	**Taux de réponse dans le délai**
Avis d'admissibilité* remis ou envoyé dans les 20 jours (temps complet)	12 481	94,9 % (cible 90 %)	13 037	91,9 % (cible 90 %)	13 176	98,1 % (cible 90 %)

* *Une personne qui s'inscrit à un cours de français est déclarée admissible après vérification de son admissibilité statutaire et après l'obtention d'une évaluation de classement établissant son niveau de connaissance du français. Le cas échéant, un avis est envoyé ou remis à la personne confirmant son admissibilité au cours de français à temps complet.*

COURS DE FRANÇAIS À TEMPS COMPLET : PROPORTION DES AVIS D'ADMISSIBILITÉ REMIS OU ENVOYÉS DANS LES 20 JOURS, 2013-2014 À 2015-2016

La cible 2015-2016, fixée à 90 %, a été dépassée de 8,1 points de pourcentage. En 2015-2016, 98,1 % des avis d'admissibilité au cours de français à temps complet ont été remis ou envoyés dans les 20 jours ou moins après la réception de la demande.

6. Le total de personnes distinctes ne correspond pas à la somme des parties puisque certaines personnes ont participé à la session *Objectif Intégration* dans un organisme à but non lucratif ou ont reçu l'information lors d'un cours de français.

Engagement

Faire en sorte que les personnes, qui s'inscrivent pour la première fois à un cours de français à temps complet, commencent leur cours au plus tard 65 jours après la confirmation de leur admissibilité

RÉSULTATS

	2013-2014		2014-2015		2015-2016	
Engagement et délai*	**Personnes ayant commencé leur cours**	**Taux de réponse dans le délai**	**Personnes ayant commencé leur cours**	**Taux de réponse dans le délai**	**Personnes ayant commencé leur cours**	**Taux de réponse dans le délai**
Nouvelles et nouveaux élèves commençant leur cours dans les 65 jours	6 938	89,4 % (cible 85 %)	6 682	75,5 % (cible 85 %)	6 890	89,0 % (cible 85 %)
Nombre moyen de jours		36 jours		46 jours		38 jours

* *Le délai est calculé entre la date de l'avis d'admissibilité et la date du début du premier cours à temps complet.*

COURS DE FRANÇAIS À TEMPS COMPLET : PROPORTION DE PERSONNES S'INSCRIVANT POUR LA PREMIÈRE FOIS ET AYANT COMMENCÉ LEUR COURS DANS LES 65 JOURS, 2013-2014 À 2015-2016

La cible 2015-2016, fixée à 85 %, a été dépassée de 4,0 points de pourcentage. Au total, 89,0 % des personnes inscrites ont commencé leur cours en 65 jours ou moins après la date de confirmation de leur admissibilité. Par ailleurs, le délai d'attente moyen en 2015-2016 a été plus court qu'en 2014-2015, passant de 46 à 38 jours, et ce, dans le contexte d'un nombre accru de demandes à la suite de l'arrivée massive de personnes réfugiées syriennes. Pour répondre rapidement à la demande, de nouveaux cours ont été ajoutés. Afin de s'assurer d'une capacité suffisante de locaux et de personnel enseignant là où la demande est plus forte, le Ministère a eu aussi recours à l'offre de service gouvernementale en francisation et a établi de nouvelles ententes avec les commissions scolaires.

MESURE DE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Dans sa *Déclaration de services à la clientèle*, le Ministère s'engage à améliorer ses services en continu, notamment en consultant la clientèle sur ses attentes et sa satisfaction à l'égard des services offerts.

Les sondages réalisés dans le cadre du *Plan de mesure de la satisfaction 2013-2016* permettent de répondre à cet engagement (voir l'indicateur 6.2.1).

Les principaux résultats des sondages dont les rapports ont été terminés en 2015-2016 sont présentés ci-après. Pour mesurer la satisfaction globale, le client est invité à répondre à la question suivante « Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard du service évalué ? » en lui accordant une note de 0 à 10, où 0 correspond à « tout à fait insatisfait » et 10, à « tout à fait satisfait ». Ces résultats permettent de calculer le pourcentage de personnes sondées ayant accordé une note de 8 ou plus sur 10 ainsi que la note moyenne de satisfaction.

DEMANDE DE CERTIFICAT DE SÉLECTION DU QUÉBEC DANS LE CADRE DU PROGRAMME DE L'EXPÉRIENCE QUÉBÉCOISE (PEQ)

SATISFACTION GLOBALE

Personnes sondées ayant accordé une note de 8 ou plus sur 10	Moyenne
77,2 %	8,2/10

Les personnes répondantes sont généralement satisfaites du programme. Parmi les 886 personnes répondantes, plusieurs ont identifié le court délai de traitement comme étant la principale raison (776 réponses sur 1 772[7]) ayant motivé leur choix de présenter une demande dans le cadre du programme.

Parmi les personnes qui ont communiqué avec le Ministère au sujet de leur demande (253 sur 875), 40,3 % désiraient obtenir de l'information sur les critères d'admissibilité au PEQ. D'ailleurs, parmi les commentaires formulés (240), 22 suggéraient de clarifier les documents nécessaires au traitement de la demande.

Ainsi, à la suite de cet exercice, les exigences relatives au format des documents demandés ont été précisées et l'information sur les conditions et les exigences documentaires du PEQ a été uniformisée.

SERVICE DE RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX PAR COURRIEL

SATISFACTION GLOBALE

Personnes sondées ayant accordé une note de 8 ou plus sur 10	Moyenne
51,2 %	6,8/10

La satisfaction globale de la clientèle à l'égard du service est mitigée ; seuls 51,2 % des personnes répondantes lui ont accordé une note de 8 ou plus sur 10. La note moyenne générale obtenue est relativement faible, se fixant à 6,8 sur 10.

Plusieurs éléments évalués concernant le service de renseignements généraux par courriel obtiennent des notes considérées passables. En effet, le service est considéré comme étant très ou assez utile par 70,3 % des personnes répondantes. Aussi, près de 7 personnes sur 10 ont déclaré que ce service les avait aidées à s'orienter dans les actions ou décisions à prendre. Enfin, les personnes répondantes ont accordé une note moyenne de 7,3 sur 10 pour l'élément relatif à la qualité et à la pertinence des renseignements transmis.

Le plan d'action élaboré à la suite de cet exercice a pour principal objectif de développer de nouveaux outils afin de rendre les réponses par courriel plus précises.

SESSION *OBJECTIF INTÉGRATION*

SATISFACTION GLOBALE

Personnes sondées ayant accordé une note de 8 ou plus sur 10	Moyenne
92,0 %	9,2/10

Une large majorité des personnes interrogées semblent satisfaites de la session *Objectif Intégration*. La personne qui anime la session aurait un rôle non négligeable dans la satisfaction de la clientèle. Les personnes interrogées ont accordé une note moyenne variant entre 9,6 et 9,8 sur 10 aux cinq éléments à évaluer concernant son travail.

Les personnes répondantes sont également satisfaites du cahier de participation ; elles ont d'ailleurs octroyé une note moyenne de 9,4 sur 10 à la qualité de ce dernier. Néanmoins, lorsqu'elles étaient invitées à formuler des commentaires, plusieurs personnes ont soulevé le fait que de nombreuses données du cahier de participation et de la présentation PowerPoint n'étaient pas à jour et que la qualité visuelle des outils de diffusion du contenu pouvait être améliorée (65 mentions). Aussi, certaines personnes (77 mentions) souhaiteraient que plus de temps soit consacré à l'élaboration d'un *curriculum vitæ* personnalisé.

Une des recommandations formulées à la suite du sondage est de préciser les objectifs de la session auprès de la clientèle afin d'éviter la confusion entre les services offerts par le Ministère et ceux offerts par Emploi-Québec dans le cadre de la démarche d'intégration. Il a également été recommandé de revoir et mettre à jour le contenu diffusé et les documents distribués lors de la session.

7. Pour cette question, les personnes répondantes devaient choisir deux réponses.

SERVICE D'INTÉGRATION EN LIGNE (SIEL)

SATISFACTION GLOBALE

Personnes sondées ayant accordé une note de 8 ou plus sur 10	Moyenne
Formule en accompagnement : 94 %	s. o.[8]
Formule en autoformation : 96 %	s. o.

La grande majorité des personnes interrogées sont satisfaites du SIEL. De fait, la presque totalité des personnes interrogées recommanderait ce service à une personne dans la même situation qu'elles (99 % des personnes répondantes dans la formule avec accompagnement et 99,6 % de celles inscrites dans la formule en autoformation).

Les personnes répondantes sont toutefois moins satisfaites des sujets abordés dans les forums de discussion; un aspect auquel 17 % des personnes inscrites dans la formule en autoformation et 18 % de celles inscrites dans la formule en accompagnement ont attribué une note inférieure à 8 sur 10. De plus, 20 % des personnes interrogées dans les deux formules ont accordé une note de 8 ou moins sur 10 à la facilité à utiliser le plan d'action.

Lors du prochain exercice de mesure de la satisfaction de la clientèle, il est prévu d'ajouter quelques questions au questionnaire afin de déterminer pour quelles raisons le plan d'action n'est pas facile à utiliser et d'identifier les sujets qu'il serait pertinent de traiter dans les forums de discussion.

Francisation en ligne[9] (FEL)

La majorité des personnes répondantes se disent tout à fait satisfaites ou plutôt satisfaites (99,5 % en accompagnement et 98 % en autoformation) de la FEL.

Pour la formule avec accompagnement, les personnes répondantes sont tout à fait satisfaites de tous les aspects concernant le tuteur ou la tutrice, notamment de sa politesse et de son écoute (91 %). Près des trois quarts des personnes répondantes en autoformation ont affirmé que la FEL les avait aidées à mieux connaître le français appliqué à leur domaine professionnel.

Afin de répondre aux attentes de la clientèle à l'égard du service, il a été suggéré de rappeler aux personnes participantes que les activités proposées permettent d'acquérir des notions de base quant au français appliqué en contexte professionnel, mais que d'autres sources d'information pourraient être nécessaires afin d'approfondir les connaissances acquises. Il a également été proposé d'ajouter une liste de ressources Web (webographie) pour chaque module spécialisé sur la plateforme.

8. La compilation des données sur la plateforme du SIEL ne permet pas de calculer la note moyenne sur 10.
9. Il est impossible de programmer une échelle quantitative à 11 éléments (0 à 10) sur la plateforme de la francisation en ligne comme celle utilisée pour les autres sondages. Pour ce service, une échelle qualitative à quatre éléments (tout à fait satisfait, plutôt satisfait, plutôt insatisfait, tout à fait insatisfait) est utilisée afin de mesurer la satisfaction de la clientèle. En conséquence, il n'est pas possible de calculer le pourcentage de personnes sondées ayant accordé une note de satisfaction globale de 8 ou plus sur 10 et la note moyenne de satisfaction pour ce service.

CONFORMITÉ AUX LOIS ET AUX POLITIQUES GOUVERNEMENTALES

PLAN D'ACTION DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2015-2020

Pour renforcer la contribution de l'immigration au développement durable du Québec

Stratégie gouvernementale de développement durable 2015 ≫ 20

La Loi sur le développement durable (RLRQ, c. D-8.1.1), sanctionnée en 2006, engage le gouvernement à adopter et à réviser périodiquement la *Stratégie gouvernementale de développement durable*. Elle stipule également que tous les ministères et un nombre important d'organismes doivent mettre en œuvre des plans d'action pour contribuer à l'atteinte des objectifs de celle-ci.

Le Ministère a ainsi lancé, en mars 2016, son *Plan d'action de développement durable 2015-2020* concourant à l'atteinte de sept objectifs de la *Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020* adoptée en novembre 2015. Il s'agit du troisième plan d'action du Ministère en la matière. Les cibles de ce plan d'action sont fixées en 2016-2017 ou ultérieurement.

En 2015-2016, le Ministère a poursuivi la mise en œuvre de certaines actions s'inscrivant en continuité avec le *Plan d'action de développement durable 2013-2015*.

Les résultats de l'exercice 2015-2016 sont présentés à l'Annexe 3.

ÉGALITÉ FEMMES-HOMMES DANS UN CONTEXTE D'IMMIGRATION, DE PARTICIPATION ET D'INCLUSION

Plusieurs indicateurs montrent que la situation des femmes immigrantes sur le marché du travail s'est améliorée au cours de la dernière décennie. Durant cette période, la proportion de femmes immigrantes en emploi a progressé et s'est fixée, en 2015, à 60,5 %[10]. Ce résultat représente une amélioration par rapport aux taux observés auparavant. Le taux de chômage parmi les femmes immigrantes a également oscillé au cours de cette période ; il s'est fixé à 12,4 % en 2015, comparativement à 13,8 % en 2006. Le taux de 2015 est supérieur à celui enregistré chez les hommes immigrants (9,5 % en 2015), et cette différence s'explique par le taux d'activité nettement supérieur chez ces derniers. Les indicateurs montrent également une participation moindre des femmes immigrantes au marché du travail comparée à celle de l'ensemble des femmes de la population québécoise. La situation des femmes immigrantes sur le marché du travail demeure donc fragile.

Le Ministère reconnaît que certaines femmes immigrantes vivent dans un contexte de vulnérabilité. C'est pourquoi il appuie ou met en œuvre des projets qui leur sont destinés.

Intégration

En 2015-2016, le Ministère a financé 94 organismes qui offrent des services de soutien à l'installation et à l'intégration, pour des sommes totalisant 15 724 921 $.

Certains de ces organismes ont une approche plus spécifique à l'égard des femmes. Ils font du dépistage des problématiques de violence, donnent de l'information sur les services offerts dans le milieu et font, au besoin, de l'aiguillage vers les organismes du réseau de la santé et des services sociaux. Il s'agit des organismes suivants :

	FINANCEMENT 2015-2016
Association des femmes immigrantes de l'Outaouais	90 884 $
Centre communautaire des femmes sud-asiatiques	153 540 $
Centre des femmes de Montréal	305 040 $
Collectif des femmes immigrantes du Québec	150 895 $
Service d'interprète, d'aide et de référence aux immigrants (SIARI)	377 450 $
TOTAL	**1 077 809 $**

10. Il s'agit des femmes immigrantes de 15 à 64 ans. Source : Enquête sur la population active – Statistique Canada.

Le Ministère a également financé 10 organismes pour qu'ils offrent la session *Objectif Intégration* conçue notamment pour sensibiliser les personnes immigrantes aux valeurs communes de la société québécoise, dont l'égalité entre les femmes et les hommes. Du 1er avril 2015 au 31 mars 2016, 4 220 personnes distinctes, dont 2 108 femmes, ont participé à la session dans les organismes communautaires et 4 040 personnes distinctes, dont 2 535 femmes, ont reçu cette information par l'intermédiaire du contenu intégré dans les cours de français. Au total, 8 165[11] personnes distinctes ont été sensibilisées à l'égalité entre les femmes et les hommes, dont 4 595 femmes, soit 56,3 % des personnes participantes.

Depuis 2012-2013, les organismes qui donnent la session *Objectif Intégration* ont aussi l'obligation, dans le cadre de l'entente qu'ils ont signée avec le Ministère, de faire connaître aux personnes immigrantes le guide du Secrétariat à la condition féminine *À parts égales, à part entière*. Un exemplaire du guide doit être remis à chaque participante et participant.

Le Programme *Mobilisation-Diversité* vise à amener les acteurs socioéconomiques à faire de la diversité ethnoculturelle un facteur stratégique de développement et de vitalité des territoires.

En 2015-2016, dans le cadre de l'entente avec la Ville de Montréal, 6 projets visant particulièrement les femmes ont été financés pour un montant total de 145 000 $. Il s'agit des projets conclus avec les organismes suivants (les montants ci-après représentent des sommes engagées) : Centre communautaire de loisirs Sainte-Catherine-d'Alexandrie (7 500 $), Carrefour des femmes de Saint-Léonard (20 000 $), Carrefour de ressources en interculturel (12 500 $), Concertation-Femme (50 000 $), 1, 2, 3 GO! Saint-Michel/Femmes-Relais (30 000 $), Centre humanitaire d'organisation de ressources et de référence d'Anjou (25 000 $).

Ces projets visent à briser l'isolement des femmes, à aider celles-ci à se bâtir un réseau, à favoriser leur pleine participation et à mieux connaître la société québécoise et les ressources offertes dans les milieux.

Francisation

Le Ministère a mis en œuvre diverses actions pour permettre aux femmes immigrantes d'apprendre le français et d'avoir une meilleure maîtrise de la langue française. Ces actions ont notamment pour objectifs de :

- Répondre davantage aux besoins des femmes immigrantes dans les différentes étapes de leur parcours d'intégration à la société québécoise ;
- Permettre aux femmes immigrantes d'acquérir une maîtrise du français à des niveaux de compétence plus avancés dans divers domaines professionnels ;
- Joindre les femmes immigrantes qui vivent isolées.

En 2015-2016, les femmes représentaient :

- 61,4 % des personnes ayant participé à un cours de français à temps complet ;
- 64,7 % des personnes ayant participé à un cours de français à temps partiel ;
- 55,3 % des personnes inscrites aux cours de français en ligne de niveaux intermédiaire et avancé, ainsi que dans les modules en autoformation dans les domaines professionnels ;
- 62,8 % des élèves inscrits à des cours à temps complet ayant reçu des allocations de participation hebdomadaires ;
- 84,4 % des élèves ayant bénéficié d'une allocation pour frais de garde.

Les cours de français en présentiel élaborés pour certains domaines professionnels ont permis de soutenir de nombreuses femmes immigrantes dans leur démarche professionnelle. En 2015-2016, les femmes représentaient 66,7 % de l'ensemble des personnes inscrites aux cours suivants :

- Les cours de français pour les infirmières et infirmiers et autres professionnelles et professionnels de la santé ; ils ont permis de joindre 132 femmes, soit 79,0 % des personnes inscrites ;
- Le cours de français spécialisé dans les domaines du génie et des sciences appliquées ; il a permis de joindre 30 femmes, soit 42,9 % des personnes inscrites ;
- Le cours de français spécialisé dans les domaines du droit, de l'administration et des affaires ; il a permis de joindre 116 femmes, soit 63,7 % des personnes inscrites.

Des cours de français à temps partiel sont aussi offerts aux personnes immigrantes qui participent au Programme des aides familiaux résidants afin de les aider à briser leur isolement et à faciliter leur participation à la société québécoise. En 2015-2016, 406 femmes ont participé aux cours, soit 95,5 % des personnes inscrites.

11. Le total de personnes distinctes ne correspond pas à la somme des parties puisque certaines personnes ont participé à la session *Objectif Intégration* dans un organisme à but lucratif ou ont reçu l'information lors d'un cours de français.

L'ensemble des élèves qui fréquentent les cours réguliers à temps complet et à temps partiel sont sensibilisés au respect de la liberté individuelle et de l'égalité des personnes ainsi qu'à la lutte contre la violence conjugale et les agressions sexuelles, des notions qui font partie des contenus du deuxième volet du *Programme-cadre de français pour les personnes immigrantes adultes*. Celui-ci fournit de l'information sur les réseaux d'aide et présente les repères socioculturels et les valeurs communes de la société québécoise. Il décrit aussi la compétence interculturelle que les personnes immigrantes doivent développer durant le cursus de formation.

Renforcement de la valeur d'égalité entre les femmes et les hommes

Le Ministère, conjointement avec le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur, le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le ministère de la Santé et des Services sociaux, a participé à une étude évaluative sur les pratiques d'implantation de l'analyse différenciée selon les sexes (ADS) dans les quatre ministères. Cette étude, financée par le Secrétariat à la condition féminine et couvrant la période de 2011 à 2015, a été réalisée par le Centre de recherche et d'expertise en évaluation de l'École nationale d'administration publique (ENAP).

Le Ministère mène présentement un projet de recherche-action, en collaboration avec l'ENAP et le Secrétariat à la condition féminine, à l'issue duquel un guide de référence en ADS destiné à l'ensemble des ministères et organismes sera produit.

Par ses actions, le Ministère contribue à la mise en œuvre des plans d'action gouvernementaux suivants :

- Le *Plan d'action en matière d'analyse différenciée selon les sexes 2011-2015* ;
- Le *Plan d'action 2011-2015 – Pour que l'égalité de droit devienne une égalité de fait* ;
- Le *Plan d'action gouvernemental 2012-2017 en matière de violence conjugale* ;
- Le *Plan d'action gouvernemental 2008-2013 en matière d'agression sexuelle* (prolongation pour 2013-2015).

De plus, le Ministère a intégré la prise en compte des besoins différenciés des femmes et des hommes dans l'élaboration de la Politique québécoise en matière d'immigration, de participation et d'inclusion *Ensemble, nous sommes le Québec* et de sa Stratégie d'action 2016-2021. La Stratégie d'action 2016-2021 contient aussi un moyen d'action qui prévoit la prise en compte des besoins qui découlent des discriminations croisées dans la mise en œuvre des engagements des ministères et organismes.

Enfin, pour la septième année consécutive, le rapport annuel de gestion contient des données sexuées et est rédigé en conformité avec les règles de rédaction épicène.

ÉTHIQUE

Le Ministère poursuit ses efforts visant à promouvoir l'éthique et à sensibiliser le personnel aux enjeux inhérents à la réalisation de sa mission et, de manière plus générale, à son rôle d'agent public.

L'organisation étant engagée dans une révision en profondeur de son action, il apparaissait opportun de réviser les valeurs organisationnelles en tenant compte des orientations établies et d'une lecture actuelle de l'environnement interne et externe. Le contexte de refonte constitue également une occasion pour inscrire les nouvelles valeurs dans le cadre de la transformation en cours au Ministère, et contribuer ainsi à une mobilisation accrue du personnel.

Le Ministère a donc profité de l'exercice de planification stratégique 2016-2021, mené en 2015-2016, pour examiner ses valeurs et les harmoniser aux valeurs gouvernementales.

Ainsi, le Ministère a fait siennes les grandes valeurs gouvernementales, notamment la compétence, la loyauté, le respect, l'intégrité et l'impartialité. De plus, le Ministère s'est engagé, par ses actions, à développer et à promouvoir une valeur découlant de sa vocation propre, notamment celle d'ouverture à la diversité. Ces valeurs apparaîtront dans le prochain plan stratégique du Ministère.

En plus de la révision des valeurs ministérielles, d'autres réalisations ministérielles en matière d'éthique au cours de l'exercice 2015-2016 sont à noter :

- Poursuite des activités du réseau ministériel de répondantes et répondants en éthique, qui a eu à émettre son avis sur des situations portées à son attention au cours de l'exercice 2015-2016 ;
- Refonte de la présentation sur l'éthique offerte lors des journées d'accueil du nouveau personnel. Cette présentation permet de faire connaître au nouveau personnel les valeurs organisationnelles de même que les outils mis à sa disposition pour le guider en matière d'éthique et de déontologie ;
- Rencontres annuelles portant sur l'éthique. Chaque gestionnaire a la responsabilité de tenir avec son équipe, au moins une fois par année, une réunion sur l'éthique. Les deux thèmes retenus pour l'exercice en 2015-2016 étaient *Le devoir de discrétion* et *Le devoir de discrétion et les médias sociaux* ;
- Conception et transmission, à l'ensemble des gestionnaires du Ministère, d'une trousse comportant de la documentation et des ateliers, en vue de la tenue de la rencontre annuelle sur l'éthique.

EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE AU MINISTÈRE

Politique linguistique du Ministère

La politique linguistique du Ministère, adoptée le 22 juillet 2013, présente le cadre général des orientations du Ministère par rapport à tout ce qui concerne l'utilisation et la promotion de la langue française. Elle fait notamment état des rôles et responsabilités des membres du personnel au regard de l'usage du français dans les communications, orales et écrites, avec des personnes physiques, des personnes morales, des entreprises établies au Québec ou à l'extérieur du Québec. La politique établit également les balises quant à l'affichage et la signalisation, la langue de travail, la connaissance du français et la qualité du français. Elle respecte les grands principes de la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*. Aussi, le *Cadre de référence pour la mesure de la satisfaction de la clientèle* et le *Cadre de gestion des partenariats*, mis en place par le Ministère, prévoient des modalités d'application des principes de la politique linguistique.

Systèmes téléphoniques

Les services d'accueil téléphoniques du Ministère sont conformes aux balises de l'Office québécois de la langue française et sont offerts prioritairement et principalement en français, tel que l'exigent les politiques linguistiques gouvernementale et ministérielle. Ainsi, le message d'accueil du Service des renseignements généraux est transmis au complet en français avant que la clientèle puisse avoir accès à la fonction « Appuyer sur le 9 » qui rend accessible de façon distincte le message en anglais.

Langue de communication avec la clientèle

Lorsque le personnel du Ministère a l'initiative de la communication, que ce soit au téléphone ou en personne, il utilise le français pour s'adresser à son interlocutrice ou interlocuteur. Si la personne ne comprend pas le français et demande de poursuivre l'échange dans une autre langue, le personnel peut accéder à sa demande et poursuivre la conversation dans une autre langue.

Au Québec, les intervenantes et intervenants s'adressent tout d'abord en français à la clientèle durant les sessions personnalisées sur les premières démarches d'installation. Les séances d'information de groupe sont données en français. Pendant ces sessions, les participantes et participants qui ne maîtrisent pas le français sont invités à s'inscrire aux cours de français offerts par le Ministère ou ses partenaires.

Sites Internet

Les trois sites Internet du Ministère respectent les dispositions de la Charte de la langue française. Le site ministériel (www.midi.gouv.qc.ca) et le site Québec interculturel (www.quebecinterculturel.gouv.qc.ca) sont en français uniquement. Quant au site Immigration-Québec (www.immigration-quebec.gouv.qc.ca), destiné principalement à une clientèle internationale, il est accessible en français et en anglais.

ACCÈS À L'INFORMATION ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Demandes reçues et traitées

Au cours de l'exercice 2015-2016, le Ministère a reçu 499 demandes d'accès à l'information, dont 481 ont été traitées conformément aux dispositions de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1). De ce nombre, 379 (78,8 %) visaient les renseignements personnels et 102 (21,2 %) les documents détenus par le Ministère.

Les demandes traitées provenaient à 44,7 % (215) de consultantes ou consultants en immigration, à 28,7 % (138) d'avocates ou avocats, à 15,2 % (73) de particuliers, à 3,9 % (19) d'organismes publics, à 3,3 % (16) de parlementaires, à 2,5 % (12) de journalistes et à 1,7 % (8) d'autres sources.

La quasi-totalité des décisions, soit près de 99 % (468), ont été rendues dans les délais fixés par les articles 47 et 98 de la Loi, c'est-à-dire au plus tard 20 jours suivant la réception de la demande avec une prolongation de 10 jours lorsque nécessaire. Aucune demande n'a été traitée avec le délai supplémentaire de 35 jours accordé en vertu des articles 25 et 49 pour aviser un tiers. À sept reprises, les documents ou les renseignements personnels transmis étaient destinés à une personne ou un organisme ayant le pouvoir de contraindre leur communication (article 171 — 3°) et les délais prévus par la Loi n'étaient alors pas applicables.

DÉLAIS DE TRAITEMENT	1 À 20 JOURS	21 À 30 JOURS	31 JOURS ET PLUS
Demandes d'accès à des renseignements personnels	341 (71,9 %)	27 (5,7 %)	4 (0,8 %)
Demandes d'accès à des documents	68 (14,4 %)	32 (6,8 %)	2 (0,4 %)
Total partiel	409 (86,3 %)	59 (12,5 %)	6 (1,2 %)
	468 (98,8 %)		
TOTAL	**474 (100 %)**		

Décisions rendues

Les décisions rendues par le Ministère en 2015-2016 ont été largement favorables à l'accès aux documents. En effet, 89 % (428) des demandes traitées ont été acceptées dans leur intégralité ou en partie. L'accès à certains renseignements ou documents a été refusé conformément aux restrictions de la Loi visant notamment le caractère confidentiel des renseignements personnels (articles 53, 54 et 56), les renseignements ayant des incidences sur les décisions administratives ou politiques (articles 30 à 40) et ceux ayant des incidences sur l'administration de la justice et de la sécurité publique (articles 28 à 29.1). Dans un seul cas, le requérant a été redirigé vers un autre organisme public (article 48). Enfin, les requérants ou requérantes se sont désistés ou n'ont pas donné suite à leurs démarches dans près de 9 % (42) des demandes. Par ailleurs, une seule demande d'accès a requis la mise en place de mesures d'accommodement pour des raisons de handicap physique.

DEMANDES	ACCEPTÉES INTÉGRALEMENT	ACCEPTÉES PARTIELLEMENT	REFUSÉES	DÉSISTEMENTS
Demandes d'accès à des renseignements personnels	277 (57,6 %)	59 (12,3 %)	8 (1,7 %)	40 (8,3 %)
Demandes d'accès à des documents	64 (13,3 %)	28 (5,8 %)	3 (0,6 %)	2 (0,4 %)
Total partiel	341 (70,9 %)	87 (18,1 %)	11 (2,3 %)	42 (8,7 %)
	428 (89,0 %)			
TOTAL	**481 (100 %)**			

De l'ensemble des décisions rendues par le Ministère, sept ont fait l'objet d'une demande de révision auprès de la Commission d'accès à l'information du Québec (CAI).

Sensibilisation à la protection des renseignements personnels

Au cours de l'exercice 2015-2016, le Ministère a adopté la Procédure pour le traitement des demandes d'accès révisée et a convenu d'un calendrier de rencontres, prévues en 2016-2017, visant à sensibiliser les gestionnaires à l'égard de la protection des renseignements personnels. Trois articles ont également été publiés dans l'intranet ministériel, dont un soulignant la Journée internationale de la protection des données.

Application du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, c. A-21, r. 2)

Le Ministère diffuse sur son site Internet, dans la section dédiée à l'accès à l'information, divers renseignements et documents visés par la section III du Règlement, dont le Registre québécois des consultants en immigration, l'inventaire des fichiers de renseignements personnels et le Registre des communications de renseignements personnels, lesquels sont maintenus à jour de manière continue. En conformité avec les nouvelles dispositions du Règlement, entrées en vigueur le 1er avril 2015, le Ministère publie également sur son site Internet, à la fin de chaque trimestre, les renseignements liés à ses dépenses ainsi que les documents transmis dans le cadre d'une demande d'accès, accompagnés de la décision anonymisée, à l'exception des restrictions applicables en vertu de la Loi.

Le Comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels et la sécurité de l'information (CAIPRPSI), mis sur pied en vertu de l'article 2 du Règlement, s'est rencontré à une reprise au sujet de la réalisation d'un sondage visant l'évaluation d'un programme du Ministère.

SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

***Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2010-2011*, tome 1, chapitre 3**

Le Vérificateur général du Québec a effectué une vérification d'optimisation des ressources sur la sélection des immigrantes et immigrants travailleurs qualifiés et a énoncé sept recommandations dans le rapport qu'il a déposé à l'Assemblée nationale en mai 2010. En réponse à ces recommandations, le Ministère a mis en œuvre un plan de mesures en vue de corriger les lacunes observées.

***Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2014-2015*, tome 1, chapitre 8**

Au cours de l'exercice 2013-2014, le Vérificateur général du Québec a effectué le suivi de ses recommandations afin de vérifier si les mesures mises en œuvre par le Ministère ont eu pour effet de résoudre les constats émis en 2010.

Dans son rapport déposé à l'Assemblée nationale au printemps 2014, le Vérificateur a conclu que six des sept recommandations avaient donné lieu à des progrès satisfaisants. Toutefois, il a jugé que le Ministère devait fournir des efforts additionnels pour présenter de l'information plus complète et détaillée dans sa reddition de comptes annuelle pour permettre une meilleure évaluation de sa performance, notamment en insistant davantage sur les principaux risques pouvant affecter l'atteinte des résultats et les moyens mis en place pour réduire ces risques, l'efficience de ses activités et la comparaison avec des organisations similaires.

Au cours de l'exercice 2015-2016, le Vérificateur a effectué un nouveau suivi de la qualité des renseignements présentés par le Ministère dans sa reddition de comptes annuelle. Il a pu constater les améliorations apportées par le Ministère dans ses rapports annuels de gestion de 2013-2014 et de 2014-2015, en diffusant entre autres plus d'information sur la gestion de ses risques clés, la comparaison avec des organisations similaires et les résultats de ses évaluations de programme. Le Vérificateur a donc jugé satisfaisants les progrès réalisés pour la dernière recommandation de son rapport de 2010 qui demeurait en observation, portant ainsi à 100 % le taux d'application des recommandations.

POLITIQUE GOUVERNEMENTALE SUR L'ALLÈGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF

La *Politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif*, adoptée en 2014, s'inscrit dans l'ensemble des efforts du gouvernement visant à évaluer correctement et, autant que possible, à réduire, pour les entreprises, les coûts des projets de normes de nature législative ou réglementaire ainsi que des projets d'orientation, de politique ou de plan d'action pour lesquels pourraient découler des projets de loi ou de règlement.

En 2015-2016, conformément aux articles 19 et 20 de la Politique, le Ministère a mis sur pied un comité interne, afin de se doter d'un mécanisme de révision des normes touchant les entreprises. Ce comité a procédé à l'évaluation des normes législatives et réglementaires en vigueur, relevant du Ministère et touchant les entreprises. Il a démontré que l'ensemble de ces normes sont nécessaires et remplissent adéquatement les fonctions pour lesquelles elles ont été adoptées, et ce, sans entraîner d'effets défavorables pour les entreprises en alourdissant indûment le fardeau lié au respect de la réglementation et des formalités administratives.

Le Ministère a également produit et diffusé sur son site Internet une analyse d'impact réglementaire (AIR) portant sur le projet de loi sur l'immigration au Québec, en vertu des articles 10, 11 et 12 de la Politique. Le projet de loi contenait des dispositions concernant les employeurs voulant embaucher un ressortissant étranger, à la suite d'une demande d'immigration temporaire ou permanente, et d'autres s'appliquant aux consultants en immigration. L'AIR a démontré que le projet de loi n'allait avoir aucun impact sur les entreprises du Québec.

BONIS AU RENDEMENT ACCORDÉS EN 2015-2016 POUR LA PÉRIODE D'ÉVALUATION DU RENDEMENT DU 1ER AVRIL 2014 AU 31 MARS 2015, PERSONNEL D'ENCADREMENT ET TITULAIRES D'EMPLOI SUPÉRIEUR

Pour la période d'évaluation du rendement du 1er avril 2014 au 31 mars 2015, conformément aux décisions gouvernementales, aucun boni au rendement n'a été versé aux cadres ou aux titulaires d'un emploi supérieur.

NOTRE MISSION : PROMOUVOIR L'IMMIGRATION, SÉLECTIONNER DES PERSONNES IMMIGRANTES ET SOUTENIR LA PLEINE PARTICIPATION DES PERSONNES ISSUES DE L'IMMIGRATION AU DÉVELOPPEMENT DU QUÉBEC. NOTRE VISION : UN MINISTÈRE COMPÉTENT, ENGAGÉ À FAIRE DE L'IMMIGRATION UNE CONTRIBUTION RECONNUE À LA VITALITÉ ET À LA PROSPÉRITÉ DU QUÉBEC. NOTRE MISSION : PROMOUVOIR L'IMMIGRATION, SÉLECTIONNER DES PERSONNES IMMIGRANTES ET SOUTENIR LA PLEINE PARTICIPATION DES PERSONNES ISSUES DE L'IMMIGRATION AU DÉVELOPPEMENT DU QUÉBEC. NOTRE VISION : UN MINISTÈRE COMPÉTENT, ENGAGÉ À FAIRE DE L'IMMIGRATION UNE CONTRIBUTION RECONNUE À LA VITALITÉ ET À LA PROSPÉRITÉ DU QUÉBEC. NOTRE MISSION : PROMOUVOIR L'IMMIGRATION,

GESTION DES RESSOURCES

RESSOURCES HUMAINES

EFFECTIF EN POSTE[12]

EFFECTIF EN POSTE AU MINISTÈRE AU 31 MARS 2015 ET 2016

ORIENTATIONS DU *PLAN STRATÉGIQUE 2012-2016*	2015			2016		
	Rég.	**Occ.**	**Total**	**Rég.**	**Occ.**	**Total**
Programme 1						
Orientation 1 Immigration	286	134	**420**	273	88	**361**
Orientation 2 Francisation	209	558	**767**	188	579	**767**
Orientations 3 et 4 Intégration	68	9	**77**	41	11	**52**
Orientation 5* Emploi et qualité du français	S. O.	S. O.	**S. O.**	S. O.	S. O.	**S. O.**
Orientation 6 Direction, information et services de soutien centralisés	229	47	**276**	213	69	**282**
Orientation 7 Harmonisation des services gouvernementaux d'intégration et de francisation (autres ministères)	S. O.	S. O.	**S. O.**	S. O.	S. O.	**S. O.**
TOTAL	**792**	**748**	**1 540**	**715**	**747**	**1 462**

* *L'orientation 5* Coordonner l'action gouvernementale afin de faire du français la langue normale et habituelle du travail, de l'enseignement, des communications, du commerce et des affaires *ainsi que les objectifs afférents, relevant du Secrétariat à la politique linguistique (SPL), ne font pas partie des redditions de comptes 2014-2015 et 2015-2016 du Ministère. Depuis le 23 avril 2014, le SPL ne relève plus du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion.*

Au 31 mars 2016, 715 personnes occupaient un poste régulier, comparativement à 792 personnes au 31 mars 2015. Le Ministère comptait également 747 personnes à statut occasionnel au 31 mars 2016, dont 556 enseignantes et enseignants, 99 étudiantes et étudiants et 4 stagiaires, comparativement à 748 personnes à statut occasionnel, dont 539 enseignantes et enseignants, 122 étudiantes et étudiants et 9 stagiaires l'année précédente. La diminution globale du nombre de personnes à statut régulier est attribuable au gel du recrutement régulier en vigueur au Ministère pour l'exercice financier 2015-2016, au transfert de l'effectif de la Direction des communications au ministère du Conseil exécutif ainsi qu'à la fermeture des directions régionales à l'extérieur de la région du Grand Montréal.

12. La répartition de l'effectif est présentée par orientation stratégique selon la structure du *Plan annuel de gestion des dépenses 2015-2016* du Ministère. Afin d'assurer la fiabilité des données, certaines orientations ont été regroupées. L'orientation 7 porte sur l'harmonisation des services gouvernementaux d'intégration et de francisation et n'inclut donc pas les ressources du Ministère.

ETC* (ÉQUIVALENTS TEMPS COMPLET) UTILISÉS AU MINISTÈRE, 2014-2015 ET 2015-2016

ORIENTATIONS DU *PLAN STRATÉGIQUE 2012-2016*	2014-2015			2015-2016		
	Rég.	**Occ.**	**Total**	**Rég.**	**Occ.**	**Total**
Orientation 1 Immigration	262,8	63,3	**326,2**	257,7	37,7	**295,4**
Orientation 2 Francisation	200,0	181,4	**381,3**	190,3	185,0	**375,3**
Orientations 3 et 4 Intégration	117,5	7,4	**124,9**	55,8	1,7	**57,5**
Orientation 5** Emploi et qualité du français	s. o.	s. o.	**s. o.**	s. o.	s. o.	**s. o.**
Orientation 6 Direction, information et services de soutien centralisés	215,1	16,1	**231,2**	189,5	20,3	**209,8**
Orientation 7 Harmonisation des services gouvernementaux d'intégration et de francisation (autres ministères)	s. o.	s. o.	**s. o.**	s. o.	s. o.	**s. o.**
TOTAL	**795,5**	**268,2**	**1 063,7**	**693,3**	**244,8**	**938,1**

* *Voir l'Annexe 1 pour la définition de ETC.*
Cette donnée comprend les ETC utilisés pour les congés de préretraite, soit 12,5 ETC en 2014-2015 et 11,5 ETC en 2015-2016. Les étudiantes et étudiants ainsi que les stagiaires ne sont pas inclus dans le calcul.

** *L'orientation 5 Coordonner l'action gouvernementale afin de faire du français la langue normale et habituelle du travail, de l'enseignement, des communications, du commerce et des affaires ainsi que les objectifs afférents, relevant du Secrétariat à la politique linguistique (SPL), ne font pas partie des redditions de comptes 2014-2015 et 2015-2016 du Ministère. Depuis le 23 avril 2014, le SPL ne relève plus du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion.*

Le Ministère a utilisé 938,1 ETC au cours de l'année 2015-2016, ce qui représente une diminution de 11,8 % par rapport à l'exercice 2014-2015. Les ETC utilisés ont diminué de 12,8 % pour le personnel régulier et de 8,7 % pour le personnel occasionnel. La diminution des ETC utilisés observée au Ministère est attribuable à des réorganisations ministérielles, dont le transfert d'effectifs au ministère du Conseil exécutif et la fermeture des directions régionales à l'extérieur du Grand Montréal.

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF POUR LA PÉRIODE DU 1ER AVRIL 2015 AU 31 MARS 2016

La Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État est entrée en vigueur en décembre 2014. En conformité avec cette loi, le Ministère fait état du dénombrement de ses effectifs ainsi que des renseignements relatifs aux contrats de services comportant une dépense de 25 000 $ et plus (voir p. 77).

Le Ministère a respecté la cible fixée par le Conseil du trésor pour l'exercice 2015-2016.

Le tableau ci-après présente le niveau de l'effectif et sa répartition par catégorie d'emplois.

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF PAR CATÉGORIE D'EMPLOIS AU 31 MARS 2016

CATÉGORIE*	ETC UTILISÉS EN 2015-2016**	EFFECTIF EN POSTE AU 31 MARS 2016
Personnel d'encadrement	35,4	32
Personnel professionnel	280,7	301
Personnel enseignant***	304,5	676
Personnel de bureau technicien et assimilé	317,5	349
TOTAL	**938,1**	**1 358**

* *Les étudiantes et étudiants ainsi que les stagiaires sont exclus puisqu'ils ne sont pas soumis au contrôle effectué par le Conseil du trésor.*

** *Cette donnée comprend les ETC utilisés pour les congés de préretraite.*

*** *Les ETC utilisés reflètent le volume de main-d'œuvre du Ministère. Pour la catégorie Personnel enseignant, le nombre d'individus en poste au 31 mars inclut des enseignantes et enseignants en lien d'emploi travaillant seulement sur appel durant l'exercice financier 2015-2016.*

DÉPARTS À LA RETRAITE

Le tableau suivant indique le nombre de départs à la retraite survenus au cours des trois dernières années ainsi que les prévisions pour 2016-2017.

	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017 (PRÉVISIONS)
Nombre d'employées et employés réguliers au 1er avril	871	892	764	715
Nombre de retraites	51	58	44	44
Pourcentage de départs	5,9 %	6,5 %	5,8 %	6,1 %

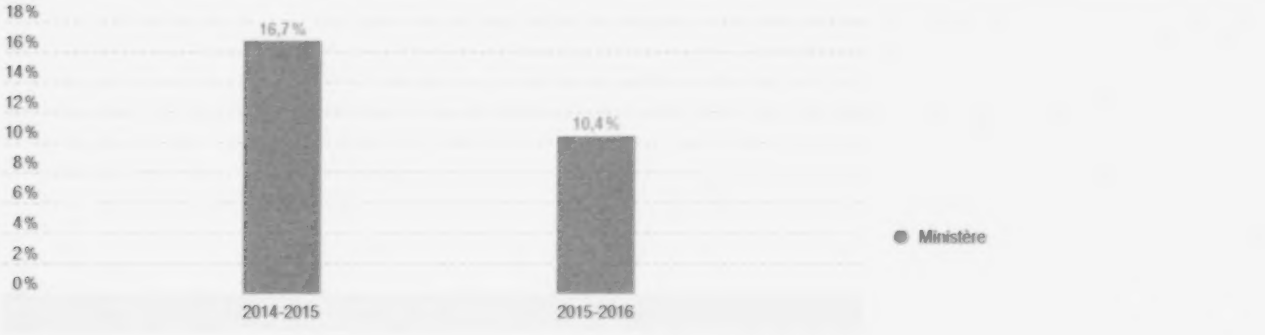
Le pourcentage moyen de départs à la retraite durant les trois dernières années indique que 6,1 % des 715 membres du personnel régulier pourraient quitter le Ministère en 2016-2017 pour ce motif, soit 44 personnes.

Par ailleurs, le Ministère a souligné les 25 années de carrière au sein de la fonction publique de 12 personnes et le départ à la retraite des personnes concernées.

TAUX DE DÉPART VOLONTAIRE (TAUX DE ROULEMENT) DU PERSONNEL RÉGULIER

Le taux de départ volontaire du personnel régulier est le rapport, exprimé en pourcentage, entre le nombre d'employées et d'employés réguliers qui ont volontairement quitté l'organisation (démissions et retraites), en plus des mouvements de sortie de type mutation et promotion avec concours durant l'année financière, et le nombre moyen d'employées et d'employés réguliers au cours de cette même période.

TAUX DE DÉPART VOLONTAIRE, 2014-2015 ET 2015-2016



Le graphique indique que le taux de départ volontaire a diminué de 6,3 points de pourcentage pour l'exercice 2015-2016. Cette baisse est attribuable à une diminution des démissions et des retraites, mais surtout au nombre de mutations. En effet, les mutations représentent moins de la moitié des départs volontaires en 2015-2016, alors qu'elles avaient atteint 50 % en 2014-2015. En 2014-2015, le transfert des services aux entreprises et de membres du personnel du Ministère au ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale expliquait la hausse du nombre de mutations.

TAUX D'ABSENCE POUR MALADIE

Le taux d'absence pour maladie correspond au nombre d'années-personnes en absence pour maladie, soit toute absence entièrement rémunérée pour ce motif, par rapport au nombre d'années-personnes en lien d'emploi régulier et occasionnel pendant la période visée.

TAUX D'ABSENCE POUR MALADIE, 2014-2015 ET 2015-2016

Le graphique indique qu'en 2015-2016 le taux d'absence pour maladie du Ministère est légèrement plus faible que celui de la fonction publique en 2015-2016.

EMBAUCHE ET REPRÉSENTATIVITÉ DU PERSONNEL DU MINISTÈRE

ENSEMBLE DU PERSONNEL

EMBAUCHE TOTALE, 2015-2016

	PERSONNEL RÉGULIER	PERSONNEL OCCASIONNEL	ÉTUDIANTES / ÉTUDIANTS	STAGIAIRES
Nombre total de personnes embauchées	3	132	150	14

EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2016

Effectif total (personnes)	715

COMMUNAUTÉS CULTURELLES, AUTOCHTONES, ANGLOPHONES ET PERSONNES HANDICAPÉES

Objectif : taux d'embauche annuel – Atteindre la cible gouvernementale de 25 % des nouvelles employées ou nouveaux employés de statut régulier, occasionnel, étudiant et stagiaire provenant de communautés culturelles, d'anglophones, d'autochtones et de personnes handicapées, afin de hausser la représentation de ces groupes dans la fonction publique

TAUX D'EMBAUCHE* DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES, PAR STATUT D'EMPLOI, 2015-2016

STATUT D'EMPLOI	EMBAUCHE TOTALE	COMMUNAUTÉS CULTURELLES	ANGLOPHONES	AUTOCHTONES	PERSONNES HANDICAPÉES	AUTRE**	MINISTÈRE
Régulier	**3**	0	0	0	0	0	0 %
Occasionnel	**132**	55	1	0	1	55	41,7 %
Étudiant	**150**	71	2	0	2	72	48,0 %
Stagiaire	**14**	5	0	0	0	5	35,7 %
TOTAL	**299**	**131**	**3**	**0**	**3**	**132**	**44,2 %**

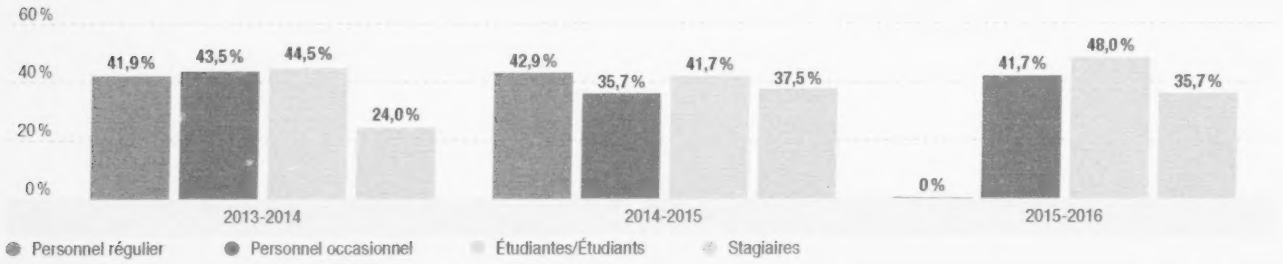
* *Les données sur le taux d'embauche incluent le personnel de la haute direction, excluent les personnes à statut occasionnel avec droit de rappel et ne comptent qu'une seule fois les personnes ayant fait l'objet de renouvellement de contrat ou de plusieurs embauches au cours de l'année. Le taux global d'embauche pour un statut d'emploi n'inclut qu'une seule fois une personne faisant partie de plus d'un groupe cible.*

** *Membre d'au moins un groupe cible.*

La cible gouvernementale de nouveaux employés membres d'un groupe cible a été dépassée. En effet, parmi les personnes embauchées par le Ministère au cours de l'année 2015-2016, tous statuts confondus, 44,2 % provenaient des communautés culturelles, anglophones, autochtones ou des personnes handicapées.

TAUX D'EMBAUCHE GLOBAL DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES, PAR STATUT D'EMPLOI, 2013-2014 À 2015-2016

	PERSONNEL RÉGULIER	PERSONNEL OCCASIONNEL	ÉTUDIANTES/ÉTUDIANTS	STAGIAIRES
2013-2014	41,9 %	43,5 %	44,5 %	24,0 %
2014-2015	42,9 %	35,7 %	41,7 %	37,5 %
2015-2016	0 %	41,7 %	48,0 %	35,7 %



Au cours des trois dernières années, le Ministère a maintenu, pour les statuts d'emploi occasionnel et étudiant, un taux d'embauche des groupes cibles supérieur à l'objectif gouvernemental. Pour le statut d'emploi régulier, le Ministère a maintenu un taux d'embauche supérieur à l'objectif gouvernemental pour 2013-2014 et 2014-2015. Le taux de 2015-2016 se situe en dessous de l'objectif gouvernemental ; un gel du recrutement était en vigueur au Ministère pour cet exercice financier. Seulement trois postes réguliers jugés essentiels ont été pourvus par la voie du recrutement.

Objectif : taux de représentativité – Pour les membres des communautés culturelles, atteindre la cible gouvernementale de 9 % de l'effectif régulier ; pour les personnes handicapées, atteindre la cible gouvernementale de 2 % de l'effectif régulier

NOMBRE DE MEMBRES DES GROUPES CIBLES ET TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER : RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS DE CHAQUE ANNÉE

	2014		2015		2016	
Groupe cible	**Nombre**	**%**	**Nombre**	**%**	**Nombre**	**%**
Communautés culturelles	276	31,0	266	33,6	246	34,4
Anglophones	5	0,6	5	0,6	4	0,6
Autochtones	4	0,4	3	0,4	3	0,4
Personnes handicapées	24	2,7	21	2,7	19	2,7

Le Ministère contribue à l'atteinte de l'objectif gouvernemental en matière de représentativité des personnes des communautés culturelles. Le taux de représentativité des communautés culturelles a augmenté au cours des trois dernières années. En outre, le taux de représentativité des personnes handicapées du Ministère dépasse l'objectif qui est de 2 %.

NOMBRE DE MEMBRES DES GROUPES CIBLES ET TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER : RÉSULTATS PAR CATÉGORIE D'EMPLOIS AU 31 MARS 2016

	PERSONNEL D'ENCADREMENT*		PERSONNEL PROFESSIONNEL**		PERSONNEL TECHNICIEN		PERSONNEL DE BUREAU		TOTAL	
Groupe cible	**Nombre**	**%**	**Nombre**	**%**	**Nombre**	**%**	**Nombre**	**%**	**Nombre**	**%**
Communautés culturelles	6	18,8	103	25,8	60	40,5	77	57,0	**246**	**34,4**
Anglophones	2	6,3	2	0,5	0	0	0	0	**4**	**0,6**
Autochtones	0	0	3	0,8	0	0	0	0	**3**	**0,4**
Personnes handicapées	0	0	3	0,8	5	3,4	11	8,1	**19**	**2,7**

* *Le personnel d'encadrement inclut les administratrices et administrateurs d'État.*
** *Le personnel professionnel inclut, selon le cas, les avocates et avocats, les conseillères et conseillers en gestion des ressources humaines, les dentistes, les enseignantes et enseignants, les ingénieures et ingénieurs, les médecins et les notaires.*

Le taux de représentativité des membres des groupes cibles par catégorie d'emplois indique que ces derniers sont présents dans toutes les catégories d'emplois réguliers au Ministère.

FEMMES

TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES, PAR STATUT D'EMPLOI, 2015-2016

	PERSONNEL RÉGULIER	PERSONNEL OCCASIONNEL	ÉTUDIANTES/ ÉTUDIANTS	STAGIAIRES	TOTAL
Nombre de femmes embauchées	1	86	92	9	**188**
Pourcentage par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2015-2016	33,3	65,2	61,3	64,3	**62,9**

Le Ministère recrute de façon significative des femmes dans tous les statuts d'emploi.

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES DANS L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2016

	PERSONNEL D'ENCADREMENT*	PERSONNEL PROFESSIONNEL**	PERSONNEL TECHNICIEN	PERSONNEL DE BUREAU	TOTAL
Effectif régulier	32	400	148	135	**715**
Nombre de femmes	17	229	115	113	**474**
Taux de représentativité (%)	53,1	57,3	77,7	83,7	**66,3**

* *Le personnel d'encadrement inclut les administratrices d'État.*
** *Le personnel professionnel inclut, selon le cas, les avocates, les conseillères en gestion des ressources humaines, les dentistes, les enseignantes, les ingénieures, les médecins et les notaires.*

Le taux de représentativité des femmes parmi le personnel occupant un emploi régulier au Ministère est supérieur à 50 % dans toutes les catégories d'emplois.

MESURES OU ACTIONS FAVORISANT L'EMBAUCHE, L'INTÉGRATION ET LE MAINTIEN EN EMPLOI

PROGRAMME DE DÉVELOPPEMENT DE L'EMPLOYABILITÉ À L'INTENTION DES PERSONNES HANDICAPÉES (PDEIPH)

	AUTOMNE 2013 (COHORTE 2014)	AUTOMNE 2014 (COHORTE 2015)	AUTOMNE 2015 (COHORTE 2016)
Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH	3	4	1
	2013-2014	**2014-2015**	**2015-2016**
Nombre de nouvelles personnes participant au PDEIPH accueillies du 1er avril au 31 mars	0	0	1

Le Ministère fait la promotion du PDEIPH auprès de l'ensemble des gestionnaires qui adhèrent aux objectifs du programme et présentent chaque année des projets de stage destinés à ces personnes.

FORMATION ET PERFECTIONNEMENT DU PERSONNEL

RÉPARTITION DES DÉPENSES TOTALES (Y INCLUS LES SALAIRES) DESTINÉES À LA FORMATION ET AU DÉVELOPPEMENT DU PERSONNEL PAR CHAMP D'ACTIVITÉ

CHAMP D'ACTIVITÉ	ANNÉE CIVILE 2013*	ANNÉE CIVILE 2014*	ANNÉE CIVILE 2015*
Administration / Finance	174 558 $	116 520 $	253 348 $
Compétences linguistiques	19 994 $	2 029 $	0 $
Formation des enseignantes et enseignants	217 956 $	213 993 $	221 771 $
Informatique et bureautique	96 695 $	179 796 $	14 286 $
Programme / Service de mission	11 620 $	121 313 $	53 562 $
Projets ministériels	34 851 $	12 224 $	183 918 $
Service à la clientèle	35 168 $	18 247 $	495 $
Soutien aux études	22 122 $	54 599 $	16 931 $
Autres activités de formation	2 059 $	2 495 $	0 $

** Cette répartition par champ d'activité inclut les dépenses de formation des étudiantes et étudiants et des stagiaires.*

En 2015, une hausse des dépenses est notée dans le champ d'activité « Projets ministériels ». Elle s'explique principalement par la formation offerte au personnel concerné par le projet Levier de sélection des travailleurs qualifiés qui s'inscrit dans le cadre de la transformation ministérielle en cours. Le champ d'activité en question inclut également la formation préparatoire à la migration Windows 8.1 et Office 2013, débutée en décembre 2014, ainsi que d'autres formations offertes à des personnes relevant des unités administratives et participant aux projets de transformation du Ministère.

Une baisse des dépenses dans le champ d'activité de l'informatique et de la bureautique est attribuable au recours à la formation en ligne. Une baisse est aussi notée relativement au champ d'activité « Programme/Service de mission » comparativement à 2014, année au cours de laquelle une formation s'est avérée nécessaire à la suite de l'embauche de plusieurs employées et employés au Service de la sélection des travailleuses et travailleurs qualifiés afin d'atteindre les objectifs de réduction des inventaires de demandes d'immigration. En 2015, le Ministère n'a pas eu à faire de façon significative l'intégration de nouvelles ressources dans ces champs d'activité. La baisse observée dans le champ d'activité du service à la clientèle s'explique par des formations ciblées aux chefs d'équipe et non à l'ensemble du personnel. La réduction des dépenses de soutien aux études est attribuable à la volonté de limiter les dépenses aux libérations du temps de travail.

DÉPENSES EN FORMATION PAR PERSONNE

ANNÉE CIVILE	PROPORTION DE LA MASSE SALARIALE	JOURS DE FORMATION PAR PERSONNE	DÉPENSE MOYENNE PAR PERSONNE	DÉPENSES TOTALES POUR LA FORMATION ET LE DÉVELOPPEMENT DU PERSONNEL
2013	0,86 %	1,21	407,30 $	615 023 $
2014*	0,99 %	1,61	502,24 $	721 216 $
2015*	1,11 %	1,52	554,63 $	744 312 $

** Les dépenses totales pour la formation incluent les dépenses des étudiantes et étudiants et des stagiaires. Le dénominateur pour le calcul du nombre de jours de formation et les montants alloués par personne est le nombre total d'employées et employés. Ce total représente tous les membres du personnel du Ministère, y compris les cadres et les administratrices et administrateurs de l'État, à l'exception des stagiaires et des étudiantes et étudiants conformément aux recommandations du Secrétariat du Conseil du trésor.*

JOURS DE FORMATION SELON LES CATÉGORIES D'EMPLOIS

ANNÉE CIVILE*	CADRES	PROFESSIONNELS**	FONCTIONNAIRES
2013	115,9	1 391,8	302,5
2014	114,0	1 222,8	796,8
2015	133,7	1 180,7	329,4

** Les données excluent les jours de formation des étudiantes et étudiants et des stagiaires.*
*** Les données incluent les conseillères et conseillers en gestion des ressources humaines et les enseignantes et enseignants.*

SANTÉ DES PERSONNES AU TRAVAIL

En 2015-2016, le Ministère a poursuivi ses efforts afin de favoriser la santé au travail du personnel. Il a notamment mené des activités de nature préventive, en conformité avec les orientations de la *Politique concernant la santé des personnes au travail dans la fonction publique québécoise* publiée par le Secrétariat du Conseil du trésor.

Deux cours de mise en forme en milieu de travail d'une durée d'une session ont été proposés au personnel du 360, rue McGill, entre le 1er avril 2015 et le 31 mars 2016. Afin de promouvoir la bonne forme physique et de permettre au personnel de bénéficier de tarifs préférentiels, le Ministère conclut des ententes avec différents centres de conditionnement physique. Dans ce même ordre d'idée, à l'été 2015, un programme combinant perte de poids et saines habitudes alimentaires a été rendu disponible aux membres du personnel du 360, rue McGill, aux frais des personnes participantes.

Quatre articles relatifs à la santé des personnes ont été diffusés dans l'intranet ministériel. Différents sujets tels que le deuil, le défi « J'arrête, j'y gagne », l'alimentation et la santé cardiaque ont été abordés. Une section de l'intranet est aussi consacrée à la santé et au mieux-être des personnes ainsi qu'à la qualité de vie au travail.

Dans le cadre des mesures préventives mises en place pour contrer le virus de la grippe, 128 personnes ont été vaccinées.

Le personnel régulier et occasionnel du Ministère a toujours accès au Programme d'aide aux employés. Ce programme a pour but d'aider les personnes aux prises avec des problèmes personnels ou professionnels susceptibles de compromettre leur santé psychologique et, par le fait même, d'influencer leur comportement et leur rendement au travail. Pour offrir ce service, le Ministère fait appel à une firme spécialisée.

RESSOURCES FINANCIÈRES

CHOIX BUDGÉTAIRES

L'atteinte des objectifs du *Plan stratégique 2012-2016* et du *Plan d'immigration du Québec 2015* a motivé, en 2015-2016, les choix budgétaires prioritaires du Ministère.

DÉPENSES DU MINISTÈRE, 2014-2015 ET 2015-2016

ORIENTATIONS DU *PLAN STRATÉGIQUE 2012-2016*	2014-2015	2015-2016	VARIATION		2015-2016 Fonctionnement	2015-2016 Rémunération
	(000 $)	**(000 $)**	**(000 $)**	**(%)**	**(000 $)**	**(000 $)**
Orientation 1 Immigration	29 689,3	25 027,0	(4 662,3)	(15,7)	5 322,9	19 704,1
Orientation 2 Francisation	64 122,0	62 051,6	(2 070,4)	(3,2)	17 927,5	30 432,8
Orientations 3 et 4 Intégration	37 094,2	35 406,9	(1 687,3)	(4,5)	3 783,6	6 459,0
Orientation 5* Emploi et qualité du français	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.
Orientation 6 Direction, information et services de soutien centralisés	27 613,7	27 227,1	(386,6)	(1,4)	11 054,4	16 172,7
Orientation 7** Harmonisation des services gouvernementaux d'intégration et de francisation (autres ministères)	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.
TOTAL	**158 519,2**	**149 712,6**	**(8 806,6)**	**(5,6)**	**38 088,4**	**72 768,6**

* *L'orientation 5* Coordonner l'action gouvernementale afin de faire du français la langue normale et habituelle du travail, de l'enseignement, des communications, du commerce et des affaires *ainsi que les objectifs afférents, relevant du Secrétariat à la politique linguistique (SPL), ne font pas partie des tableaux de comptes 2014-2015 et 2015-2016 du Ministère. Depuis le 23 avril 2014, le SPL ne relève plus du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion.*

** *Les crédits provisionnels étant transférés aux ministères concernés, les dépenses afférentes sont donc comptabilisées par ces ministères.* *Voir le tableau à la page 73.*

La variation des dépenses est expliquée selon les orientations du *Plan stratégique 2012-2016*.

Orientation 1 – Immigration

La diminution des dépenses de 4,7 M$ par rapport à 2014-2015 s'explique par une rationalisation des coûts de fonctionnement des bureaux à l'étranger, par une réduction du nombre de missions à l'étranger et par une diminution des effectifs temporaires à la suite de la résorption des dossiers en inventaire.

Orientation 2 – Francisation

La réduction des dépenses de 2,1 M$ s'explique par une baisse du nombre de participantes et de participants aux cours de français à temps complet. Toutefois, le taux de fréquentation pour les cours de français à temps partiel est à la hausse.

Orientations 3 et 4 – Intégration

La baisse nette des dépenses de 1,7 M$ s'explique d'une part, par la poursuite des mesures de rationalisation des dépenses à la suite de la réorganisation des directions régionales du Ministère (-5 M$), et d'autre part, par l'augmentation des sommes (+3,2 M$) versées aux organismes communautaires à la suite de l'arrivée massive de personnes réfugiées syriennes.

Orientation 6 – Direction, information et services de soutien centralisés

La baisse des dépenses d'environ 0,4 M$ s'explique notamment par la réduction des coûts de fonctionnement résultant d'un contrôle accru de ces dépenses.

CRÉDIT AU NET

Le crédit au net est un mode de gestion budgétaire qui permet de transformer en crédits une portion des revenus générés par une activité. Le Ministère utilise ce mécanisme pour couvrir en partie les dépenses relatives aux activités de traitement des demandes d'immigration.

CRÉDITS AU NET DU MINISTÈRE, 2014-2015 ET 2015-2016

	2014-2015	2015-2016	VARIATION	
	(000 $)	**(000 $)**	**(000 $)**	**(%)**
Revenus	51 415,3	49 842,9	(1 572,4)	(3,0)
Revenus transformés*	45 707,6	44 921,4	(786,2)	(1,7)

** Il s'agit du montant de crédits supplémentaires obtenus par le Ministère par la conversion en crédits au net des revenus (droits perçus) encaissés pour le traitement des demandes d'immigration.*

Les revenus associés au crédit au net proviennent des droits perçus pour le traitement des demandes d'immigration permanente et temporaire. Les recettes de tarification en immigration en 2015-2016 sont légèrement inférieures à celles de 2014-2015. Cela s'explique par une baisse des revenus des Certificats de sélection du Québec (CSQ), provenant plus spécifiquement des demandes de CSQ des travailleuses et travailleurs qualifiés à la suite de l'ajustement du plafond des demandes pour cette catégorie.

UTILISATION DES FONDS GOUVERNEMENTAUX ALLOUÉS À L'INTÉGRATION ET À LA FRANCISATION DES PERSONNES IMMIGRANTES

Conformément à la volonté gouvernementale d'assurer rigueur, transparence et cohérence dans la gestion des sommes allouées par le Québec à l'intégration et à la francisation des personnes immigrantes, le Ministère a conclu des ententes de service avec les ministères de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur ; du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale ; ainsi que de la Santé et des Services sociaux. Les crédits provisionnés (165,7 M$) étant transférés aux ministères concernés, les dépenses afférentes sont donc comptabilisées par ces trois ministères.

Une description des services fournis par chacun des ministères concernés et le nombre de personnes jointes par ces services sont présentés à l'orientation 7 (voir p. 40).

DÉPENSES D'AUTRES MINISTÈRES AUX FINS DE L'INTÉGRATION ET DE LA FRANCISATION DES PERSONNES IMMIGRANTES, 2013-2014 À 2015-2016

MINISTÈRE	2013-2014	2014-2015	MINISTÈRE	2015-2016
	(000 $)	**(000 $)**		**(000 $)**
Éducation, Loisir et Sport*	104 687,8	103 767,3	Éducation et Enseignement supérieur	129 754,3
Travail, Emploi et Solidarité sociale**	78 256,2	85 675,6	Travail, Emploi et Solidarité sociale	90 153,4
Santé et Services sociaux	10 858,6	10 796,8	Santé et Services sociaux	13 760,1
Enseignement supérieur, Recherche et Science*	4 370,4	4 977,5	s. o.	s. o.
TOTAL	**198 173,0**	**205 217,2**	**TOTAL**	**233 667,8**

** Bien que le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport et le ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de la Science aient fusionné au mois de février 2015, les deux anciennes appellations ont été conservées pour éviter toute confusion. En 2013-2014 et 2014-2015, les deux ministères détenaient leurs propres ententes avec le Ministère.*

*** Fusion du ministère du Travail et du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale en février 2015.*

Par ailleurs, des dépenses de 18,8 M$ ont été assumées en 2015-2016 par divers ministères et organismes gouvernementaux dans le cadre des activités liées à l'accueil, à la francisation et à l'intégration des personnes immigrantes, notamment pour l'accueil des personnes réfugiées syriennes. En considérant ces dépenses, celles du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (118,8 M$) et celles des autres ministères (233,7 M$), le total des dépenses du gouvernement du Québec liées à l'accueil, à la francisation et à l'intégration des personnes immigrantes a atteint 371,3 M$, comparativement à une compensation reçue du gouvernement fédéral de l'ordre de 345,1 M$.

POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

La *Politique de financement des services publics* vise à améliorer le financement des services par de meilleures pratiques tarifaires. Afin de se conformer à cette politique, le Ministère a procédé, au cours de l'exercice 2009-2010, à l'inventaire de ses services, lequel est mis à jour chaque année. Des travaux ont aussi été effectués en 2010-2011 pour déterminer le coût de revient des services tarifés. Les trois tableaux qui suivent présentent l'inventaire des services, le montant des services tarifés et leur coût de revient. Le coût de revient pour traiter une demande de reconnaissance d'une consultante ou d'un consultant en immigration ainsi que le coût de revient pour traiter une demande de renouvellement d'une consultante ou d'un consultant en immigration ont été évalués en 2013-2014.

Le Ministère perçoit des droits pour le traitement des demandes d'immigration permanente et temporaire et pour celui des évaluations comparatives des études effectuées à l'extérieur du Québec. Les autres services d'intégration et de francisation ne font pas l'objet de tarification.

INVENTAIRE DES PRINCIPAUX SERVICES TARIFÉS OU QUI AURAIENT PU L'ÊTRE AU 31 MARS 2016

	TARIFÉ	NON TARIFÉ
Services généraux		
Demande de renseignements		✓
Traitement d'une plainte		✓
Immigration		
Évaluation préliminaire d'immigration en ligne		✓
Séance d'information sur le Québec à l'étranger dans certains territoires		✓
Demande de reconnaissance d'une consultante ou d'un consultant en immigration	✓	
Immigration permanente		
Demande de Certificat de sélection du Québec		
Gens d'affaires		
> Investisseuse, investisseur	✓	
> Entrepreneure, entrepreneur	✓	
> Travailleuse, travailleur autonome	✓	
Travailleuse qualifiée, travailleur qualifié		
> Programme régulier	✓	
> Programme de l'expérience québécoise	✓	
Personnes réfugiées ou en situation semblable		✓
Demande de validation d'une offre d'emploi permanent d'un employeur	✓	
Révision administrative d'une décision de refus d'une demande de Certificat de sélection du Québec*		✓
Demande d'engagement de parrainage familial	✓	
Demande d'engagement de parrainage collectif visant une personne réfugiée et les personnes à charge		✓
Immigration temporaire		
Demande de Certificat d'acceptation du Québec		
Étudiante étrangère, étudiant étranger	✓	
Personne en séjour temporaire pour un traitement médical	✓	
Travailleuse, travailleur temporaire :		
> Travailleuse agricole saisonnière, travailleur agricole saisonnier	✓	
Demande de validation d'une offre d'emploi temporaire d'un employeur	✓	
Demande de validation d'une offre d'emploi temporaire relative à une travailleuse agricole saisonnière ou un travailleur agricole saisonnier d'un employeur		✓
Autre		
Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec	✓	

* *Incluse dans la tarification d'une demande de Certificat de sélection du Québec.*

INVENTAIRE DES PRINCIPAUX SERVICES TARIFÉS OU QUI AURAIENT PU L'ÊTRE AU 31 MARS 2016 (suite)

	TARIFÉ	NON TARIFÉ
Francisation et intégration		
Référencement, à l'étranger, à des services d'apprentissage et d'évaluation des compétences en français		✓
Cours de français en ligne		✓
Remboursement d'un cours de français suivi chez un partenaire du Ministère à l'étranger		✓
Cours de français dans les établissements d'enseignement et les organismes communautaires		
Cours réguliers à temps complet :		
> Français pour personnes immigrantes adultes		✓
> Français pour personnes immigrantes peu alphabétisées		✓
Cours réguliers à temps partiel		✓
Cours spécialisés à temps partiel		✓
Cours de français en entreprise		✓
Centre d'autoapprentissage		✓
Services d'intégration en ligne		✓
Accueil à l'aéroport international Montréal-Trudeau		✓
En partenariat avec des organismes communautaires		
Accueil et soutien à l'installation des personnes réfugiées prises en charge par l'État		✓
Services de soutien à l'installation et à l'intégration		✓
Séance de groupe *Premières démarches d'installation*		✓
Accompagnement personnalisé notamment au moyen du guide *Apprendre le Québec*		✓
Session *Objectif Intégration*		✓
Séances d'information sur la vie et l'emploi en région		✓

TARIFS DES SERVICES

Le 1er janvier 2016, les tarifs du Ministère ont été augmentés[13] conformément aux exigences de l'article 83.3 de la Loi sur l'administration financière du gouvernement du Québec.

TARIFS EN VIGUEUR

	JUSQU'AU 31 DÉCEMBRE 2015	À COMPTER DU 1ER JANVIER 2016
Immigration permanente		
Demande de Certificat de sélection du Québec		
Gens d'affaires		
> Investisseuse, investisseur[14]	15 000 $	15 000 $[15]
> Entrepreneure, entrepreneur et travailleuse autonome, travailleur autonome	1 034 $	1 045 $
Travailleuse qualifiée, travailleur qualifié	765 $	773 $
Chaque membre de la famille qui accompagne la requérante principale ou le requérant principal (sauf s'il s'agit d'une demande présentée dans la sous-catégorie Immigrants investisseurs)	164 $	166 $
Employeur présentant une demande de validation d'emploi permanent	191 $	193 $

13. L'augmentation touche les droits exigés en vertu du Règlement sur la sélection des ressortissants étrangers (sauf les frais exigés pour une demande d'*Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec*). L'ajustement de 1,09 % correspond à l'augmentation de l'indice des prix à la consommation du Québec pour la période se terminant le 30 septembre 2015.
14. Comme les tarifs des investisseuses et investisseurs ont été augmentés en 2015, ils n'ont pas à être indexés au 1er janvier 2016, tel qu'il est prévu par l'article 83.4 de la Loi sur l'administration financière.
15. Les frais exigés de 15 000 $ pour une demande présentée dans la sous-catégorie Immigrants investisseurs couvrent la totalité du dossier et incluent les membres de la famille qui accompagnent la requérante principale ou le requérant principal.

TARIFS EN VIGUEUR (suite)

	JUSQU'AU 31 DÉCEMBRE 2015	À COMPTER DU 1ER JANVIER 2016
Demande d'engagement de parrainage		
Personne parrainée principale	272 $	275 $
Chaque membre de la famille qui accompagne la personne parrainée principale	109 $	110 $
Immigration temporaire		
Demande de Certificat d'acceptation du Québec		
Travailleuse, travailleur temporaire	191 $	193 $
Employeur présentant une offre d'emploi temporaire*	191 $	193 $
Étudiante étrangère, étudiant étranger	109 $	110 $
Personne en séjour temporaire pour un traitement médical	109 $	110 $
Autre		
Consultante, consultant en immigration[16]		
Demande de reconnaissance d'une consultante ou d'un consultant en immigration	1 600 $	1 600 $
Demande de renouvellement de la reconnaissance	1 300 $	1 300 $
Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec (Des frais de traduction peuvent s'ajouter à ce montant ; ils varient en fonction de la complexité et du nombre de documents à traduire.)	114 $	115 $

** Sauf s'il s'agit d'une offre d'emploi temporaire relative au travail agricole saisonnier.*

COÛT DE REVIENT DES SERVICES TARIFÉS DU MINISTÈRE

	COÛT MOYEN PAR DOSSIER*
Immigration permanente	
Demande de Certificat de sélection du Québec	
Gens d'affaires	
> Investisseuse, investisseur	3 234 $
> Entrepreneure, entrepreneur ; travailleuse, travailleur autonome	1 011 $
Travailleuse qualifiée, travailleur qualifié	876 $
Personnes réfugiées ou en situation semblable	534 $
Demande d'engagement de parrainage familial	226 $
Immigration temporaire	
Demande de Certificat d'acceptation du Québec	
Travailleuse, travailleur temporaire	458 $
Travailleuse, travailleur agricole	40 $
Étudiante étrangère, étudiant étranger	112 $
Consultante, consultant en immigration[17]	
Demande de reconnaissance d'une consultante ou d'un consultant en immigration	1 600 $
Demande de renouvellement de la reconnaissance	1 300 $
Autre	
Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec	276 $

** Coût de revient basé sur les dépenses de l'exercice 2009-2010 (sauf pour les demandes des consultantes ou consultants en immigration).*

16. Comme les tarifs des consultants en immigration ont été augmentés en 2015, ils n'ont pas à être indexés au 1er janvier 2016, tel qu'il est prévu par l'article 83.4 de la Loi sur l'administration financière.
17. Coût évalué en 2013-2014.

GESTION ET CONTRÔLE DES EFFECTIFS ET RENSEIGNEMENTS RELATIFS AUX CONTRATS DE SERVICES

En conformité avec la Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs, le Ministère fait état des renseignements relatifs aux contrats de services comportant une dépense de 25 000 $ et plus. La première période d'application des mesures prévues à la loi a débuté le 1er janvier 2015.

CONTRATS DE SERVICES, COMPORTANT UNE DÉPENSE DE 25 000 $ ET PLUS, CONCLUS DU 1ER JANVIER 2015 AU 31 MARS 2015 ET DU 1ER AVRIL 2015 AU 31 MARS 2016

	DU 1ER JANVIER 2015 AU 31 MARS 2015		DU 1ER AVRIL 2015 AU 31 MARS 2016	
CONTRATS DE SERVICES	NOMBRE	MONTANT	NOMBRE	MONTANT
Avec une personne physique*	0	0 $	0	0 $
Avec un contractant autre qu'une personne physique**	2	22 000 000 $	9	3 808 161 $
TOTAL	**2**	**22 000 000 $**	**9**	**3 808 161 $**

* *Personne exploitant une entreprise individuelle ou non, qu'elle soit en affaires ou non.*
** *Inclut les personnes morales de droit privé, les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation.*

RESSOURCES INFORMATIONNELLES

EXPLICATION SOMMAIRE DES ÉCARTS (POSITIFS OU NÉGATIFS) ENTRE LE TOTAL DES DÉPENSES PLANIFIÉES ET LE TOTAL DES DÉPENSES RÉELLES EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES POUR L'EXERCICE 2015-2016

En conformité avec les orientations et les objectifs du *Plan stratégique 2012-2016*, le Ministère a poursuivi, en 2015-2016, son important projet de transformation des services et de modernisation des systèmes d'information afin d'améliorer la qualité des services à la clientèle.

Pour réaliser cette transformation, le Ministère a défini et mis en place une série de projets en ressources informationnelles. Une partie d'entre eux a été réalisée au cours de l'exercice 2015-2016. D'autres projets, toujours liés aux orientations et aux objectifs de la transformation, sont en voie de réalisation ou planifiés pour les prochaines années. Tous ces projets doivent générer des bénéfices tout en prenant en compte la capacité organisationnelle du Ministère à les réaliser.

Ces projets sont inscrits à la *Programmation annuelle en ressources informationnelles 2015-2016* et à la *Planification triennale des projets et activités en ressources informationnelles 2016-2019* du Ministère.

D'ici la fin de la transformation, une révision en profondeur de l'offre de service et de la stratégie d'affaires du Ministère sera réalisée. La transformation permettra notamment de sélectionner, grâce aux services en ligne, les candidates et candidats à l'immigration de manière plus efficace et d'offrir, depuis l'étranger, des services de francisation et d'intégration aux personnes immigrantes. La mise en œuvre de cette stratégie réduira de façon importante les délais de traitement et de réponse.

Le tableau suivant présente le budget en ressources informationnelles du Ministère pour l'exercice 2015-2016 autorisé par le Conseil du trésor (15,8 M$) et les dépenses réelles (11,9 M$).

L'écart s'explique principalement par :

1. L'évolution des options technologiques et du cadre méthodologique en réponse aux choix stratégiques ministériels en transformation.
2. Le manque de ressources humaines associées aux travaux de transformation, notamment des analystes, des conseillers en architecture et des chargés de projet (importante rotation des ressources internes et externes, délais de mise à niveau et de formation des ressources internes, développement de nouveaux centres d'expertise internes, etc.).

DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES PRÉVUS ET RÉELS POUR L'EXERCICE 2015-2016

	DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS PRÉVUS	DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS RÉELS	EXPLICATION SOMMAIRE DES ÉCARTS
	(000 $)	**(000 $)**	
Activités d'encadrement[18]	470,8	427,0	Diminution du recours aux ressources externes pour certains travaux administratifs liés aux différentes redditions de comptes.
Activités de continuité[19]	6 059,0	6 259,2	Embauche de trois ressources occasionnelles et ajout d'une ressource permanente en cours d'année financière. Dépenses et travaux en 2016-2017 pour permettre la réalisation de certaines activités non planifiées au début de l'exercice 2015-2016, entre autres l'installation d'un réseau Wi-Fi au siège social.
Projets de transformation des services	9 259,6	5 299,1	Manque de ressources dédiées aux travaux de transformation.
TOTAL	**15 789,4**	**11 985,3**	

18. Il s'agit de « l'ensemble des activités de gestion, de soutien administratif, de mise en place et de gestion d'un bureau de projet, de normalisation, de reddition de comptes, d'études d'orientation et de veille technologique ». Gouvernement du Québec, Conseil du trésor, *Recueil des politiques de gestion*.

19. Il s'agit des « activités liées au fonctionnement des systèmes et des infrastructures technologiques, à la qualité de production, à la prévention et à la correction des dysfonctionnements, à la mise à jour du matériel et des logiciels et au support conseil. Elles comprennent aussi les activités permettant l'exécution des traitements informatiques et celles liées au fonctionnement des équipements et des logiciels, à l'opération des infrastructures technologiques et à la sécurité physique et logique des données sur support informatique, des systèmes et des infrastructures technologiques ». Gouvernement Québec, Conseil du trésor, *Recueil des politiques de gestion*.

APPORT DES RESSOURCES INFORMATIONNELLES À LA PRESTATION DE SERVICES ET À L'EFFICIENCE MINISTÉRIELLE

Sont présentées ci-après les principales réalisations en ressources informationnelles associées aux projets de transformation des services du Ministère qui ont nécessité, en 2015-2016, des dépenses et des investissements totalisant 5,3 M$.

La majeure partie de la mise en œuvre de cette modernisation repose sur la refonte du système d'information du Ministère. Cette mutation technologique, démarrée en 2013-2014, se traduit par la poursuite des travaux conformément à la stratégie et au calendrier ministériels.

Au cours de l'exercice 2015-2016, le Ministère s'est assuré, en collaboration avec le Centre de services partagés du Québec, de mettre en place les environnements technologiques nécessaires au déploiement du nouveau système informatique du Ministère IMAGINE et au renforcement de la performance et de la sécurité informatiques.

Avec le projet Levier de sélection des travailleurs qualifiés, le Ministère est engagé dans d'importants travaux de modernisation et d'automatisation des processus liés au Programme régulier des travailleurs qualifiés. Ces travaux se sont poursuivis en 2015-2016. Les travaux de développements informatiques associés au nouveau portail client Mon projet Québec et à la Demande de certificat de sélection en ligne sont terminés.

Les deux prochains tableaux présentent l'état global d'avancement des principaux projets en ressources informationnelles pour l'exercice 2015-2016 ainsi que les ressources affectées aux projets.

ÉTAT D'AVANCEMENT DES PRINCIPAUX PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES À LA FIN DE L'EXERCICE 2015-2016

PROJETS	AVANCEMENT (%)
Services à la clientèle	
Base de données sur l'*Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec*	100
Portail client et automatisation des règles d'affaires	100
Service de gestion électronique de la correspondance	100
Service de modification d'une demande de Certificat de sélection du Québec	100
Levier de sélection des travailleurs qualifiés	89
Immigration temporaire – Étudiants étrangers (étude de faisabilité)	30
Déclaration d'intérêt (étude de faisabilité)	46
Transformation des services d'immigration – Volet Gens d'affaires (étude de faisabilité)	19
Projets technologiques	
Système d'intégration *Conversion et cohabitation des données des systèmes INTIMM et IMAGINE*	100
Migration Microsoft Windows 8.1 et Office 2013	100
Projet pilote *Conversion et cohabitation des données des systèmes INTIMM et IMAGINE*	100
Sécurité informatique	100
Éléments transverses et communs des applications du Ministère	100
Fondations applicatives du système IMAGINE	100
Répartition de charge (étude de faisabilité)	40
Projet gouvernemental	
Solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources (SAGIR) – Livraison 3 – Dotation	100

RESSOURCES AFFECTÉES AUX PRINCIPAUX PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES EN 2015-2016

PROJETS	RESSOURCES HUMAINES PRÉVUES	RESSOURCES HUMAINES UTILISÉES	RESSOURCES FINANCIÈRES PRÉVUES	RESSOURCES FINANCIÈRES UTILISÉES	EXPLICATION SOMMAIRE DES ÉCARTS
	ETC	**ETC**	**(000 $)**	**(000 $)**	
Services à la clientèle					
Base de données sur l'*Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec*	2,1	0,06	165,2	6,7	Projet terminé
Portail client en ligne et automatisation des règles d'affaires	2,6	2,0	206,1	244,5	Projet terminé
Service de gestion électronique de la correspondance	3,1	2,3	239,8	290,7	Projet terminé
Service de modification d'une demande de Certificat de sélection du Québec	6,1	4,3	479,0	517,7	Projet terminé
Levier de sélection des travailleurs qualifiés	15,2	8,1	1 189,6	944,5	Les travaux ont été concentrés pour terminer les projets de transformation suivants : > Service de modification d'une demande de Certificat de sélection du Québec ; > Service de gestion électronique de la correspondance ; > Portail client en ligne et automatisation des règles d'affaires ; > Fondations applicatives du système IMAGINE ; > Éléments transverses et communs des applications du Ministère. Ces travaux ont eu des répercussions sur les dépenses liées au projet.
Immigration temporaire – Étudiants étrangers	3,7	0,5	290,0	38,8	L'étude de faisabilité a été suspendue en janvier 2016 à la suite des priorités stratégiques révisées.
Déclaration d'intérêt	11,8	3,1	919,0	367,0	Les travaux planifiés en 2015-2016 ont été partiellement réalisés. Le projet en phase de faisabilité a subi des retards dus principalement à la disponibilité de ressources clés et à un taux de roulement élevé des ressources humaines assignées au projet.
Transformation des services d'immigration – Volet Gens d'affaires	5,6	0,8	439,0	78,1	L'utilisation des ressources financières est liée au repositionnement stratégique et au manque de ressources dédiées à la transformation.
Projets technologiques					
Système d'intégration *Conversion et cohabitation des données des systèmes INTIMM et IMAGINE*	0,7	0,4	56,0	54,3	Projet terminé
Migration Microsoft Windows 8.1 et Office 2013	1,4	1,2	110,0	106,3	Projet terminé
Projet pilote *Conversion et cohabitation des données des systèmes INTIMM et IMAGINE*	3,1	1,8	244,4	225,4	Projet terminé
Sécurité informatique	9,6	4,2	749,9	826,8	Projet terminé

RESSOURCES AFFECTÉES AUX PRINCIPAUX PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES EN 2015-2016 (suite)

PROJETS	RESSOURCES HUMAINES PRÉVUES	RESSOURCES HUMAINES UTILISÉES	RESSOURCES FINANCIÈRES PRÉVUES	RESSOURCES FINANCIÈRES UTILISÉES	EXPLICATION SOMMAIRE DES ÉCARTS
	ETC	**ETC**	**(000 $)**	**(000 $)**	
Éléments transverses et communs des applications du Ministère	8,6	5,6	667,4	703,8	Projet terminé
Fondations applicatives du système IMAGINE	9,8	6,8	762,6	794,2	Projet terminé
Répartition de charge des serveurs informatiques	1,6	0,3	125,0	40,4	Une partie des travaux doit être reportée en 2016-2017 en raison du manque de disponibilité de ressources clés pour la réalisation des livrables.
Projet gouvernemental					
Solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources – Livraison 3 – Dotation	3,2	0,5	248,4	59,9	Projet terminé

SITES INTERNET ET INTRANET DU MINISTÈRE

Le Ministère dispose de trois sites Internet et d'un site intranet.

Sites Internet

- **Site ministériel (www.midi.gouv.qc.ca)**
  Ce site présente de l'information sur les politiques publiques dont la coordination incombe au Ministère, les politiques, les programmes et les orientations du Ministère, les activités de l'organisation et les services offerts à la clientèle immigrante et non immigrante. Il donne également accès aux publications du Ministère ainsi qu'à des recherches et des études statistiques sur la diversité et l'immigration.
- **Immigration-Québec (www.immigration-quebec.gouv.qc.ca)**
  Ce site s'adresse aux personnes immigrantes. Il présente l'ensemble des démarches pour immigrer au Québec (travailleuses et travailleurs ou gens d'affaires), pour y séjourner, que ce soit pour le travail ou les études ou pour parrainer un membre de sa famille ou une personne réfugiée.
- **Québec interculturel (www.quebecinterculturel.gouv.qc.ca)**
  Ce site s'inscrit dans la volonté du Ministère de fournir à l'ensemble de la population de l'information sur les valeurs et les fondements de la société québécoise, la lutte contre la discrimination et le racisme, la diversité ethnoculturelle et la gestion de la diversité en emploi.

Site intranet

Le site intranet ministériel constitue la principale source d'information pour l'ensemble du personnel du Ministère. Il regroupe de l'information sur le Ministère et le gouvernement ainsi qu'une grande variété de documents et d'outils utiles à la réalisation du travail du personnel, à son intégration au sein de l'organisation et au soutien à la transformation organisationnelle du Ministère.

FRÉQUENTATION DES SITES (NOMBRE MOYEN DE VISITES PAR MOIS)

SITES INTERNET ET INTRANET	2013-2014	2014-2015	2015-2016
www.immigration-quebec.gouv.qc.ca	981 658	936 917	756 433
www.quebecinterculturel.gouv.qc.ca	5 402	7 858	6 854
www.midi.gouv.qc.ca	111 620	146 279	145 169
www.intranet.midi.gouv.qc.ca	78 331	56 575	42 598

En 2015-2016, le site Immigration-Québec a connu une baisse de fréquentation qui peut s'expliquer par un changement de l'outil d'analyse de statistiques utilisé. Le nouvel outil utilisé en 2015-2016, Google Analytics, permet d'obtenir des données plus exactes et représentatives des visites réelles de personnes à l'intérieur d'un site Web, tandis que les autres outils, utilisés au cours des dernières années, analysent plutôt tous les types de requêtes que ce soit les visites, les pages d'erreur ainsi que les requêtes informatiques autogénérées par le serveur. Une baisse de résultats statistiques de fréquentation du site Immigration-Québec est donc normale, car ces derniers sont plus près de la réalité recherchée, soit le nombre réel d'utilisateurs et de visites. Ainsi, les données de fréquentation pour l'année 2015-2016 serviront de références pour les années à venir. Le site Immigration-Québec a reçu 3 802 339 utilisateurs qui ont effectué en moyenne 756 433 visites par mois et ont visionné au total 51 501 953 pages, pour une durée moyenne de 5 min 19 s par session.

Fait notable, le site a connu une forte fréquentation en janvier 2016, à la suite de la mise en ligne de l'application Mon projet Québec, le 5 janvier 2016 : 1 326 600 visites ont été enregistrées dans le site durant ce mois. Cette nouvelle application, destinée aux personnes souhaitant présenter une demande de Certificat de sélection du Québec, dans le cadre du Programme régulier des travailleurs qualifiés, a reçu 7 950 500 visites entre le 5 janvier et le 31 mars 2016. La majorité des internautes ont accédé directement à l'application sans passer par le site Immigration-Québec.

La fréquentation du site ministériel et du site Québec interculturel est stable. La section consacrée à la *Semaine québécoise des rencontres interculturelles* du site Québec interculturel a connu une hausse de fréquentation de plus de 4 % à la suite de la mise en ligne d'un nouveau visuel plus attrayant et d'un contenu plus varié. Il est à noter que ces deux sites utilisaient déjà Google Analytics comme outil d'analyse depuis les deux dernières années.

En ce qui concerne le site intranet, qui utilise aussi l'outil d'analyse Google Analytics, on remarque une diminution de la fréquentation. Le nombre de visites par mois a baissé de 24,7 % en 2015-2016 par rapport à la période précédente. On constate également une baisse de 9,5 % du nombre d'utilisateurs. Même si le nombre d'utilisateurs de l'intranet est en baisse, certaines données, fournies par l'outil d'analyse Google Analytics, indiquent que les utilisateurs visitent en moyenne 0,75 % plus de pages par session qu'en 2014-2015. De plus, on constate une augmentation de 19 % de nouveaux visiteurs dans l'intranet par rapport à l'année dernière.

SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE DES STANDARDS SUR L'ACCESSIBILITÉ DU WEB

Malgré les légères améliorations apportées en 2015-2016 aux trois sites du Ministère, certains obstacles à l'accessibilité demeurent principalement dus à la configuration technologique vieillissante des sites. Par ailleurs, la conformité complète aux standards sur l'accessibilité d'un site Web (SGQRI 008-01) ne pourrait être réalisée qu'au moment de la refonte des sites.

Les personnes qui ont de la difficulté à naviguer dans les sites du Ministère ou qui ont de la difficulté à remplir un formulaire en ligne peuvent obtenir de l'aide en communiquant par courriel ou par téléphone avec le Ministère.

Concernant l'intranet, en 2015-2016, tous les projets de développement et de refonte des contenus des sections HTML du site ont été réalisés conformément aux standards sur l'accessibilité Web.

LE FRANÇAIS EST L'UNE DES VALEURS FONDAMENTALES DE LA SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE ET DE SON IDENTITÉ. EN SE DOTANT D'UNE POLITIQUE LINGUISTIQUE, LE QUÉBEC A VOULU ASSURER LA PÉRENNITÉ DE SA LANGUE OFFICIELLE SUR SON TERRITOIRE. LE FRANÇAIS EST L'UNE DES VALEURS FONDAMENTALES DE LA SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE ET DE SON IDENTITÉ. EN SE DOTANT D'UNE POLITIQUE LINGUISTIQUE, LE QUÉBEC A VOULU ASSURER LA PÉRENNITÉ DE SA LANGUE OFFICIELLE SUR SON TERRITOIRE. LE FRANÇAIS EST L'UNE DES VALEURS FONDAMENTALES DE LA SOCI
POLITIQUE LINGUISTIQUE, LE QUÉBEC A VOI
SON TERRITOIRE. LE FRANÇAIS EST L'UNE DE

ANNEXES

ANNEXE 1

GLOSSAIRE

Mise en garde : *Ce glossaire n'est pas exhaustif et est présenté à titre indicatif seulement afin de faciliter la compréhension du domaine de l'immigration au Québec. Il ne constitue pas une référence légale. Les définitions des termes et expressions qui se trouvent dans les lois et règlements du Québec et du Canada ont préséance sur toute autre définition publiée.*

Aide familiale ou aide familial
Personne immigrante arrivée au Québec dans le cadre du Programme des aides familiaux résidants[20] du gouvernement canadien. Cette personne peut demander la résidence permanente au Canada dans les quatre années qui suivent son arrivée lorsqu'elle a travaillé pendant deux ans à titre d'aide familiale ou d'aide familial.

Cas humanitaire
Personne immigrante sélectionnée et admise au Québec du fait qu'elle a démontré être dans une situation de détresse telle qu'elle mérite une considération humanitaire, conformément aux dispositions du Règlement sur la sélection des ressortissants étrangers.

Catégorie d'immigration
L'immigration au Québec est établie en fonction de quatre grandes catégories : Immigration économique, Regroupement familial, Personnes réfugiées ou en situation semblable et Immigration autre. Le dénombrement par catégorie inclut la requérante principale ou le requérant principal, sa conjointe ou son conjoint et les enfants à charge qui les accompagnent.

Classification nationale des professions
La Classification nationale des professions est un système qui permet de décrire les professions exercées au Canada. Les professions y sont classées selon le genre de compétence (gestion, secteur de la santé, ventes et services, etc.) et le niveau de compétence (0, A, B, C et D) associés à la nature de l'éducation et de la formation exigées pour travailler dans une profession donnée. Pour les professions liées à la gestion (0), d'autres critères que la scolarité ou la formation sont pris en compte. Le niveau A correspond habituellement à une formation universitaire qui caractérise habituellement les professions ; le niveau B, à une formation collégiale ou professionnelle ou à un programme d'apprentissage ; le niveau C, à une formation de niveau secondaire ou à une formation spécifique à la profession ou les deux ; le niveau D, à une formation en cours d'emploi.

Demandeuse ou demandeur d'asile
Personne qui se trouve déjà sur le territoire du Québec et qui revendique le statut de personne réfugiée au gouvernement canadien. Ces personnes sont également appelées « revendicatrices ou revendicateurs du statut de réfugié ».

Effectif en poste
Nombre de personnes en lien d'emploi avec le Ministère.

Entrepreneure ou entrepreneur
Personne immigrante sélectionnée par le Québec en vertu de sa capacité à réaliser un projet d'affaires. Ces personnes obtiennent la résidence permanente pour acquérir ou créer une entreprise qu'elles géreront de façon active, seules ou en association. Elles font partie de la sous-catégorie Gens d'affaires.

ETC (Équivalent temps complet) utilisé
Mesure du volume de main-d'œuvre rémunérée excluant le temps supplémentaire, les primes et allocations.

Étudiante étrangère ou étudiant étranger
Personne dont le but principal de son séjour au Québec est d'étudier et qui est autorisée à le faire. Sauf exception, le consentement du Québec est requis pour la venue de ces personnes sur son territoire. La décision positive du Québec se traduit par la délivrance d'un Certificat d'acceptation du Québec pour études. Ces personnes font partie de l'immigration temporaire.

Gens d'affaires
Sous-catégorie de la catégorie Immigration économique qui inclut les entrepreneures et les entrepreneurs, les travailleuses et les travailleurs autonomes ainsi que les investisseuses et les investisseurs.

Immigration autre
Terme utilisé pour désigner l'ensemble des personnes sélectionnées par le Québec pour des motifs humanitaires ou d'intérêt public.

Immigration économique
Catégorie d'immigration qui regroupe les personnes sélectionnées par le Québec en raison de leurs caractéristiques socioprofessionnelles, de leurs compétences et de leur capacité à contribuer à l'économie. Ces personnes s'orientent vers une activité économique et, selon le cas, occupent un emploi, gèrent une entreprise ou investissent. Cette catégorie inclut les travailleuses et travailleurs qualifiés et les gens d'affaires.

Immigration temporaire
Terme utilisé pour désigner l'ensemble des personnes autorisées à être présentes sur le territoire pour une période limitée et qui le quitteront à l'expiration de leur statut, à moins que ce statut ne soit prolongé ou qu'elles n'acquièrent un autre statut. Il peut s'agir d'une travailleuse ou d'un travailleur temporaire, d'une étudiante étrangère ou d'un étudiant étranger, d'une personne qui vient à titre de visiteuse ou visiteur ou qui est titulaire d'un permis de séjour temporaire.

20. Le règlement canadien utilise la forme masculine de cette expression.

Investisseuse ou investisseur
Personne sélectionnée par le Québec pour y investir une somme importante dans le but de stimuler le développement économique et la création d'emplois. Elle fait partie de la sous-catégorie Gens d'affaires.

Minorité visible
Selon la Loi sur l'équité en matière d'emploi du gouvernement canadien, « font partie des minorités visibles les personnes, autres que les Autochtones, qui ne sont pas de race blanche ou qui n'ont pas la peau blanche ». Il s'agit principalement des groupes suivants : chinois, sud-asiatique, noir, arabe, asiatique occidental, philippin, asiatique du Sud-Est, latino-américain, japonais et coréen. Cette définition est également utilisée par la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse du Québec et par Emploi-Québec.

Personne immigrante admise au Québec
Personne à qui le gouvernement canadien a octroyé la résidence permanente et dont la destination d'établissement, au moment d'immigrer, était une ville au Québec. Les personnes comprises dans ce groupe incluent celles qui sont reparties vers d'autres provinces ou décédées, mais excluent celles qui ont obtenu la résidence permanente ailleurs au Canada et qui se sont installées au Québec par la suite.

Personne immigrante sélectionnée par le Québec
Personne qui a été sélectionnée dans le cadre des catégories Immigration économique, Personnes réfugiées ou en situation semblable (sauf les personnes reconnues réfugiées sur place) et Immigration autre.

Personnes réfugiées ou en situation semblable[21]
Catégorie d'immigration qui regroupe les personnes réfugiées prises en charge par l'État ou parrainées, les personnes qui sont reconnues comme réfugiées sur place ainsi que les membres de leur famille et les autres personnes en situation semblable. Il appartient au gouvernement du Canada de déterminer si ce statut peut être accordé. Les personnes reconnues réfugiées sur place ne sont pas soumises à la sélection du Québec, contrairement à celles reconnues réfugiées à l'étranger.

Personne réfugiée parrainée
Personne admise au Québec dans le cadre du Programme de parrainage collectif du fait qu'elle a été reconnue comme personne réfugiée au sens de la Convention de Genève (outre-frontières) ou comme personne de pays source ou de pays d'accueil par le gouvernement canadien. Ce programme permet à des organismes à but non lucratif et à des groupes civils du Québec de manifester leur solidarité à l'égard de ces personnes qui se trouvent à l'extérieur du Canada, en s'engageant à subvenir à leurs besoins essentiels pendant une période déterminée tout en facilitant leur intégration au Québec.

Personne réfugiée prise en charge par l'État
Personne qui se trouve à l'extérieur du Canada, qui a été sélectionnée et admise au Québec du fait qu'elle a été reconnue comme personne réfugiée au sens de la Convention de Genève (outre-frontières) ou comme personne de pays source par le gouvernement canadien.

Personne réfugiée reconnue sur place
Personne à qui l'asile a été conféré par le gouvernement du Canada alors qu'elle se trouvait déjà au Québec.

Programme de l'expérience québécoise
Programme d'immigration visant à faciliter le passage du statut de résidence temporaire au statut de résidence permanente aux étudiantes et étudiants étrangers diplômés du Québec et aux travailleuses et travailleurs temporaires spécialisés.

Requérante principale ou requérant principal
Personne ayant déposé une demande d'immigration au Québec et identifiée comme telle sur le formulaire *Demande de certificat de sélection* du Ministère. La demande peut inclure certains membres de sa famille.

Regroupement familial
Catégorie d'immigration qui regroupe les personnes qui immigrent au Québec en vertu de l'engagement (parrainage) à subvenir à leurs besoins essentiels pris envers le gouvernement du Québec par un proche parent. Toute personne qui réside au Québec et qui a la citoyenneté canadienne ou a obtenu la résidence permanente peut présenter une demande dans le cadre du programme de parrainage de la catégorie Regroupement familial.

Résidence permanente
Statut accordé sur demande par le gouvernement canadien qui donne droit aux personnes sélectionnées à la suite d'une demande d'immigration permanente :

- à la plupart des avantages sociaux auxquels les citoyennes et citoyens canadiens ont droit, notamment à l'assurance maladie ;
- de vivre, de travailler ou d'étudier n'importe où au Canada ;
- de demander la citoyenneté canadienne ;
- d'être protégées en vertu des lois canadiennes et de la Charte canadienne des droits et libertés.

Une personne ayant obtenu ce statut est tenue de payer de l'impôt et de respecter les lois. Elle n'a pas le droit :

- de voter ou de se présenter aux élections ;
- d'occuper un emploi qui requiert une autorisation de sécurité de haut niveau ;
- de demeurer au Canada si elle est reconnue coupable d'un acte criminel grave et est invitée à quitter le pays.

Ressortissante étrangère ou ressortissant étranger
Personne qui n'est pas de citoyenneté canadienne, qui n'a pas obtenu la résidence permanente au sens de la législation sur l'immigration en vigueur au Canada et qui ne s'établit pas au Québec pour représenter un gouvernement étranger ou agir à titre de fonctionnaire international ou fonctionnaire internationale.

Titulaire d'un permis de séjour temporaire
Personne qui ne satisfait pas à toutes les exigences de la loi et du règlement canadien, mais qui est autorisée à entrer et à séjourner sur le territoire en vertu de mesures d'exception.

21. Pour d'autres définitions liées à cette catégorie, voir www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/refugies-definitions.

Travailleuse ou travailleur autonome
Personne sélectionnée par le Québec pour créer son propre emploi par l'exercice d'une profession ou d'un métier à son compte. Elle fait partie de la sous-catégorie Gens d'affaires.

Travailleuse ou travailleur temporaire
Personne étrangère dont le but principal du séjour au Québec est de travailler pour une entreprise déterminée et qui est autorisée à le faire. Le consentement du Québec est requis pour la venue sur son territoire d'une travailleuse ou d'un travailleur temporaire si, selon les règles du gouvernement canadien, il doit y avoir, relativement à l'occupation de cet emploi par une personne étrangère, examen des effets sur le marché du travail. La décision positive du Québec se traduit par la délivrance d'un Certificat d'acceptation du Québec pour travail.

Travailleuse qualifiée ou travailleur qualifié
Personne sélectionnée par le Québec pour occuper un emploi qu'elle est vraisemblablement en mesure d'occuper. Les facteurs de sélection pour cette sous-catégorie de la catégorie Immigration économique sont notamment la formation, l'expérience professionnelle, l'âge, la connaissance du français et de l'anglais, les séjours au Québec, les liens familiaux avec un résidant ou une résidante du Québec, les caractéristiques de la conjointe ou du conjoint qui l'accompagne, les enfants à charge et la capacité d'autonomie financière.

ANNEXE 2

LOIS ET RÈGLEMENTS DONT L'APPLICATION RELÈVE DE LA MINISTRE DE L'IMMIGRATION, DE LA DIVERSITÉ ET DE L'INCLUSION AU 31 MARS 2016

- Loi sur l'immigration au Québec (chapitre I-0.2)
  - Règlement sur les consultants en immigration (chapitre I-0.2, r. 0.2)
  - Règlement sur les contingents des courtiers et des sociétés de fiducie (chapitre I-0.2, r. 0.3)
  - Règlement sur l'octroi de prêts à des immigrants en situation particulière de détresse (chapitre I-0.2, r. 1)
  - Règlement sur la pondération applicable à la sélection des ressortissants étrangers (chapitre I-0.2, r. 2)
  - Arrêté ministériel concernant la prescription des formulaires d'engagement (chapitre I-0.2, r. 3)
  - Règlement sur la sélection des ressortissants étrangers (chapitre I-0.2, r. 4)
  - Règlement sur les services d'intégration linguistique (chapitre I-0.2, r. 5)
- Loi sur le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (chapitre M-16.1)
  - Modalités de signature de certains actes, documents ou écrits du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (chapitre M-16.1, r. 2)
- Loi proclamant le Mois de l'histoire des Noirs (chapitre M-37.1)

ANNEXE 3

PLAN D'ACTION DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2015-2020

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1.2

Renforcer la prise en compte des principes de développement durable par les ministères et organismes publics

OBJECTIF MINISTÉRIEL	ACTION	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2015-2016
OBJECTIF 2 Renforcer la prise en compte des principes de développement durable au Ministère	**2.1** Implanter un processus formel de prise en compte des principes de développement durable au Ministère	**2.1.2** Taux d'activités structurantes ayant fait l'objet d'une prise en compte des principes de développement durable annuellement	100 % à partir de 2017-2018	Prise en compte des principes de développement durable dans le cadre de trois activités structurantes, soit l'élaboration du projet de Loi sur l'immigration au Québec, de la Stratégie d'action en matière d'immigration, de participation et d'inclusion et du *Plan stratégique 2016-2021*

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1.4

Poursuivre le développement des connaissances et des compétences en matière de développement durable dans l'administration publique

OBJECTIF MINISTÉRIEL	ACTION	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2015-2016
OBJECTIF 3 Poursuivre le développement des connaissances et des compétences en matière de développement durable au Ministère	**3.1** Poursuivre la sensibilisation et la formation du personnel au développement durable	**3.1.2** Nombre d'activités de sensibilisation tenues annuellement	2 à partir de 2016-2017	Article publié sur le site intranet invitant le personnel à participer à la Journée de l'environnement dans l'administration publique 2015

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1.5

Renforcer l'accès et la participation à la vie culturelle en tant que levier de développement social, économique et territorial

OBJECTIF MINISTÉRIEL	ACTION	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2015-2016
OBJECTIF 4 Contribuer à la mise en œuvre de l'Agenda 21 de la culture du Québec	**4.1** Souligner l'apport des personnes immigrantes au développement culturel et artistique du Québec sur la scène nationale et internationale	**4.1.1** Remise du prix Charles-Biddle	Prix remis annuellement	Remise du prix au lauréat en octobre 2015

ANNEXE 4

PARTAGE DES RESPONSABILITÉS CANADA-QUÉBEC EN MATIÈRE D'IMMIGRATION ET D'INTÉGRATION

NATURE DES RESPONSABILITÉS*	CANADA	QUÉBEC
Définition des catégories générales d'immigration	●	
Sélection, admission et contrôle		
> Catégorisation des candidatures (Immigration économique, Regroupement familial, Personnes réfugiées ou en situation semblable, etc.)	●	
> Évaluation et décision sur les candidatures soumises à la sélection (ensemble du mouvement migratoire, à l'exception du regroupement familial et des personnes réfugiées reconnues au Canada)		●
> Délivrance du Certificat de sélection du Québec		●
> Droit de regard déterminant sur l'admission de catégories données de personnes pour un séjour temporaire (travail, études ou traitement médical)		●
> Reconnaissance du statut de personne réfugiée au sens de la Convention de Genève	●	
> Contrôle de santé, de criminalité et de sécurité nationale	●	
> Attribution de la résidence permanente ou de l'autorisation de séjour temporaire et contrôle du statut des personnes admises ou présentes sur le territoire	●	
Exécution des mesures de renvoi	●	
Parrainage		
> Détermination des clientèles admissibles	●	
> Fixation des barèmes		●
> Réception et suivi des engagements		●
Accueil et intégration des personnes immigrantes		●
Attribution de la citoyenneté canadienne	●	

* *Cette liste n'est pas exhaustive et n'apporte pas toutes les nuances incluses dans la législation.*

La sélection des personnes immigrantes de la catégorie Immigration économique se conforme à la grille de sélection, outil de prise en compte et d'arbitrage des orientations de la sélection et de la politique d'immigration du Québec. Cette grille est basée sur un système de pointage, en fonction d'objectifs tels que la pérennité du fait français et la maximisation des retombées économiques de l'immigration.

Ainsi, la sélection des candidatures de la sous-catégorie Travailleurs qualifiés est réalisée en évaluant les caractéristiques suivantes de la personne : la formation, l'expérience, l'âge, les connaissances linguistiques, le séjour et la famille au Québec, les caractéristiques de l'épouse ou de l'époux, de la conjointe ou du conjoint de fait qui l'accompagne, l'offre d'emploi validée, les enfants et la capacité d'autonomie financière.

Quant aux candidatures de la sous-catégorie Gens d'affaires, notamment celles des entrepreneures et entrepreneurs, elles sont choisies essentiellement en fonction de leur expérience de gestion et de leur aptitude à réaliser un projet d'affaires. Pour se qualifier dans le programme Investisseurs, la capacité d'investir au Québec est prise en compte.

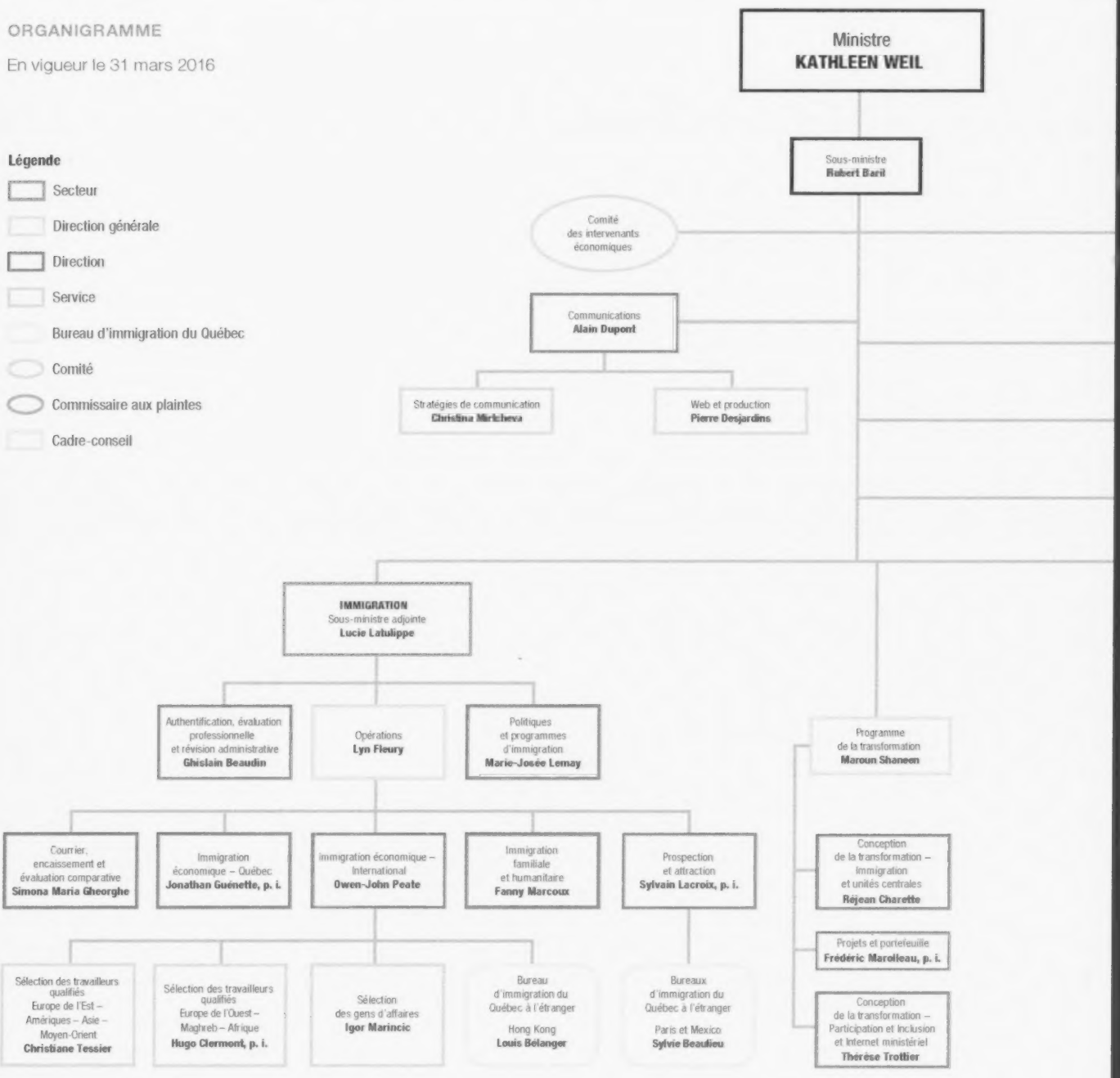
Les personnes de la catégorie Regroupement familial ne font pas l'objet de sélection.

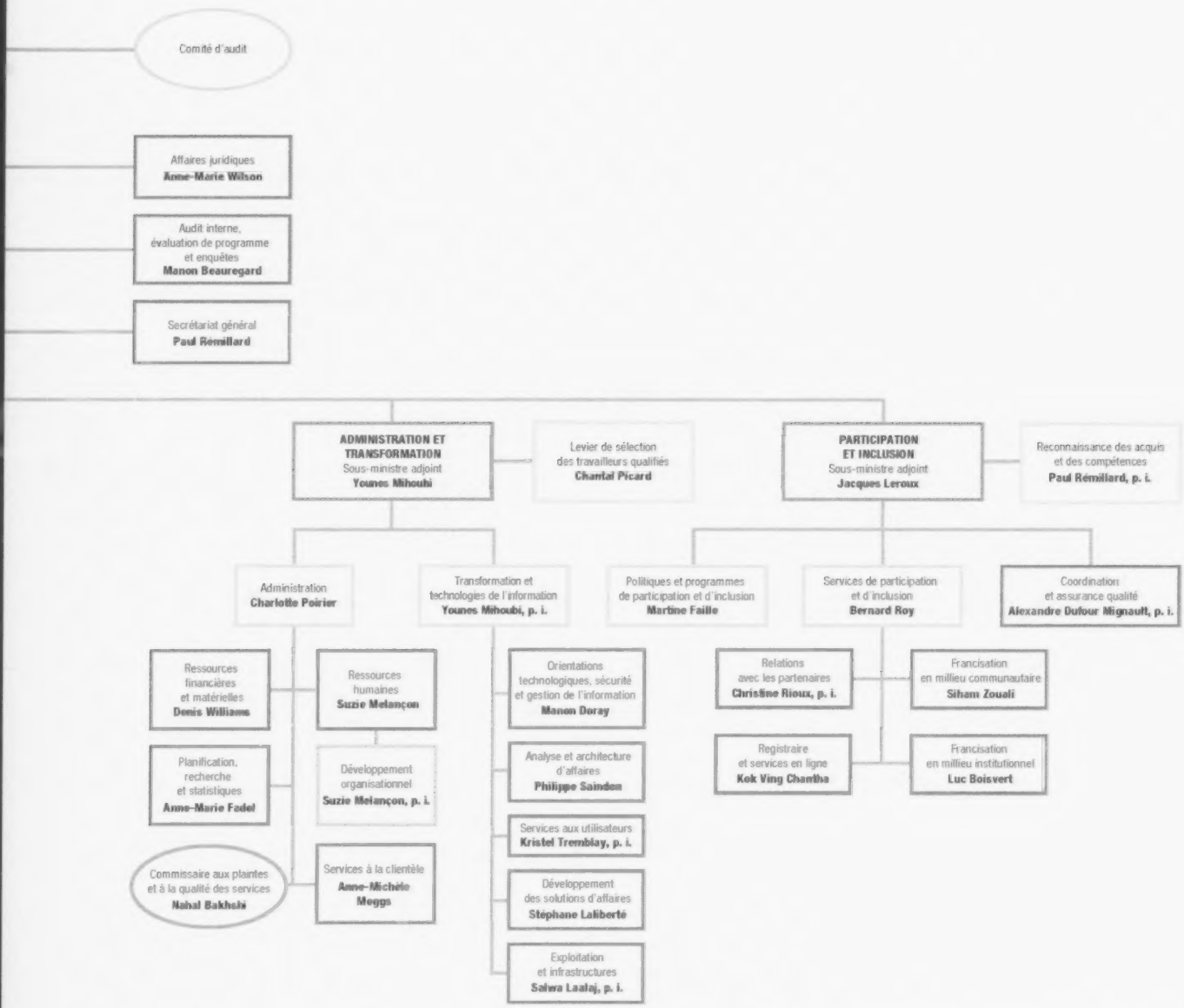
La sélection des personnes réfugiées et des personnes en situation semblable tient compte du besoin de protection et de la capacité de s'intégrer à la collectivité québécoise.

ANNEXE 5

ORGANIGRAMME

En vigueur le 31 mars 2016




Comité d'audit
Affaires juridiques
Anne-Marie Wilson
Audit interne, évaluation de programme et enquêtes
Manon Beauregard
Secrétariat général
Paul Rémillard
ADMINISTRATION ET TRANSFORMATION
Sous-ministre adjoint
Younes Mihoubi
Levier de sélection des travailleurs qualifiés
Chantal Picard
PARTICIPATION ET INCLUSION
Sous-ministre adjoint
Jacques Leroux
Reconnaissance des acquis et des compétences
Paul Rémillard, p. i.
Administration
Charlotte Poirier
Transformation et technologies de l'information
Younes Mihoubi, p. i.
Politiques et programmes de participation et d'inclusion
Martine Faille
Services de participation et d'inclusion
Bernard Roy
Coordination et assurance qualité
Alexandre Dufour Mignault, p. i.
Ressources financières et matérielles
Denis Williams
Ressources humaines
Suzie Melançon
Planification, recherche et statistiques
Anne-Marie Fadel
Développement organisationnel
Suzie Melançon, p. i.
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
Nahal Bakhshi
Services à la clientèle
Anne-Michèle Meggs
Orientations technologiques, sécurité et gestion de l'information
Manon Doray
Analyse et architecture d'affaires
Philippe Saindon
Services aux utilisateurs
Kristel Tremblay, p. i.
Développement des solutions d'affaires
Stéphane Laliberté
Exploitation et infrastructures
Salwa Laalaj, p. i.
Relations avec les partenaires
Christine Rioux, p. i.
Francisation en milieu communautaire
Siham Zouali
Registraire et services en ligne
Kok Ving Chantha
Francisation en milieu institutionnel
Luc Boisvert

Immigration,
Diversité
et Inclusion

Québec

C-0329-FR (2016-09)